



**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER**  
**Escuela de Postgrado**

**TESIS**  
**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN**  
**LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD**  
**PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, 2015.**

**Para optar por el grado de DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**Presentado por:**  
**Francisco Antonio Vallenias Pedemonte**

**LIMA- PERÚ**  
**2016**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD  
PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, 2015.**

**Línea de Investigación:  
Gestión de Recursos**

**Asesor:  
Dr. Raúl Reátegui Ramírez**

A mi Amada Esposa e hijos por  
apoyarme y permitirme realizar mis  
sueños

Francisco A. Vallenias Pedemonte

A los docentes y personal administrativo de la Escuela de Post grado de la Universidad Wiener por su dedicación que ha permitido la elaboración de la presente tesis

A mis maestros por sus enseñanzas, su dedicación y paciencia.

# ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Identificación y formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	34
2.3.1. Hipótesis general	34
2.3.2. Hipótesis específicas	34

2.4.	Operacionalización de variables e indicadores	35
2.5.	Definición de términos básicos	37
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>		
3.1.	Tipo de investigación	40
3.2.	Diseño de la investigación	40
3.3.	Población y muestra de la investigación	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5.	Técnicas para el procesamiento de datos	49
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>		
4.1	Procesamiento de datos: Resultados	51
4.2	Prueba de hipótesis	65
4.3	Discusión de resultados	67
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
5.1	Conclusiones	70
5.2	Recomendaciones	71
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>78</b>
Anexo 1: Instrumento 1		
Anexo 2: Instrumento 2		
Anexo 3: Matriz de consistencia		

## RESUMEN

204 docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista de ambos sexos y con edades de 21 a 60 años fueron estudiados con el objetivo de determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral, se realizó un estudio descriptivo y correlacional; utilizando como instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y, la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall; ambos instrumentos debidamente validados y normalizados en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista en el año 2015.

Los resultados señalan que no hay diferencias significativas en el Burnout según sexo, ni edad, sólo hubo diferencias significativas en el puntaje total a favor de los grupos de 41 a 50 años y de 51 a 60 años. Hay diferencias a favor de los que laboran en la Escuela de Medicina  $p < .01$  y la Escuela de Obstetricia  $p < .05$ . Según la especialidad, los médicos obtuvieron mayor puntaje en cansancio emocional y despersonalización  $p < .001$  y los odontólogos presentan una mayor realización personal  $p < .01$ . En cuanto a Satisfacción laboral se destaca que las personas más jóvenes presentan un mayor nivel de puntaje, pero sin significancia estadística. En cuanto al tipo/nivel de Escuela el promedio más alto es para la Escuela de Odontología, se hallaron también diferencias significativas  $p < .001$  entre las especialidades, siendo las de mayor puntaje en factores intrínsecos y extrínsecos y en el puntaje total la de odontología seguido por el grupo de otras profesiones.

Finalmente, se halló una correlación múltiple altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral ( $p < .001$ ), de tipo inversa; a mayor Burnout menor Satisfacción laboral.

**Palabras Claves:** Docentes, Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

## ABSTRACT

204 teachers of the Universidad Privada San Juan Bautista of both sexes and with ages from 21 to 60 years were studied with the objective of determining the relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction, a descriptive and correlational study was carried out; Using as instruments the Burnout Inventory of Maslach and Jackson and, the Labor Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall; Both instruments validated and normalized in teachers of the Private University San Juan Bautista in the year 2015.

The results show no significant differences in Burnout by sex, or age, there were only significant differences  $p < .05$  in the total score for the group 41-50 years, and 51-60 years. There are differences in favor of those who work in the School of Medicine  $p < .01$  and the School of Nursing,  $p < .05$ . By specialty, the nurses got higher scores in emotional exhaustion and depersonalization  $p < .001$  and doctors have greater personal fulfillment  $p < .01$ . Job satisfaction regarding stresses that younger people have a higher level of scores. As for the type / school level is the highest average for the School of Nursing, significant differences at  $P < .001$  between specialties were also found, with the highest score on intrinsic and extrinsic factors and total score of Medicine followed by the group of obstetrics.

Finally, a highly significant multiple correlation between burnout syndrome and job satisfaction ( $p < .001$ ), reverse type to more Burnout lower job satisfaction was found.

**Key words:** Health, Burnout syndrome, job satisfaction, emotional fatigue, depersonalization, personal accomplishment.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo expone una realidad con fuerte impacto negativo en nuestra sociedad porque afecta a un grupo de personas cuya labor tiene que ver o está ligada a la formación de individuos cuya futura responsabilidad será tener en sus manos la rienda del país. No se concibe que un país desarrollado logre sus objetivos sin elevar los niveles de educación, tampoco se concibe que un país en vía de desarrollo alcance sus sueños sin pensar en la educación, cuando hablamos de educación estamos hablando de esencias de un actor muy importante que es el maestro, aquel que imparte conocimientos muchas veces en condiciones desfavorables desde el punto de vista: económico, social, cultural y estructural.

Esta problemática es estudiada con especial énfasis tomando en cuenta dos variables: satisfacción laboral y el estrés.

Para el recojo de la información se utilizaron dos instrumentos que se encuentran validados, además se realizó juicio de expertos y prueba de piloto dándole confiabilidad al estudio, de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron resultados en muchos términos coincidentes con el marco teórico que da sustento a la investigación.

## Declaratoria de Autenticidad

Quien suscribe, Francisco Antonio Vallenias Pedemonte, identificado con DNI: 07406196; declaro que la presente Tesis: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, 2015”** ha sido realizada por mi persona, utilizando y aplicando la literatura científica referente al tema, precisando la bibliografía mediante las referencias bibliográficas que se consignan al final del trabajo de investigación. En consecuencia, los datos y el contenido, para los efectos legales y académicos que se desprenden de la tesis son y serán de mi entera responsabilidad.

*francisco vallenias*

---

Francisco Antonio Vallenias Pedemonte

DNI: 07406196

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

El término estrés (stress), proviene de la física y de la arquitectura, ambas disciplinas se han ocupado de la tensión que se produce en los elementos sólidos como respuesta a los empujes ejercidos desde el exterior que, pueden llegar a deformarlos o romperlos. Fue Walter Cannon en el año 1911, quien por primera vez empleó el término a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de lucha o huida y, posteriormente, este término también se utilizó para designar los factores del medio cuya influencia exigen un esfuerzo no habitual de los mecanismos de regulación del individuo.

Uno de los síndromes más característicos, dentro de las fases avanzadas del estrés laboral, es el denominado Síndrome de Burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional”, el término fue acuñado originariamente por Freudenberger (1974), un psicólogo clínico familiarizado con las respuestas al estrés de los miembros de una institución de cuidados alternativos de salud, si bien su categorización y difusión se debe principalmente a Cristina Maslach, una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el arousal emocional en el trabajo. Ambos autores estudian el síndrome de Burnout como una respuesta a un estrés emocional crónico caracterizado por agotamiento físico y psicológico, actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y sentimiento de inadecuación a las tareas que se deben de realizar. Parece ser que lo sufren, especialmente, personas cuyas profesiones versan sobre todo en brindar conocimientos en los servicios educativos.

Estresores como la extensión e irregularidad de los horarios, el estar pendientes de ser llamados en cualquier momento, la preocupación por la seguridad, o el rechazo de la comunidad, pueden ser los responsables de estas tensiones laborales.

En relación con el Burnout y la satisfacción laboral destaca el estudio de

Fernández (2012) en docentes de educación básica y superior, llegando a las siguientes conclusiones:

- a) Las fuentes de presión laboral y la personalidad de tipo A se relacionan en forma negativa con la satisfacción laboral y el desempeño docente en de Lima Metropolitana. Indica que, a mayor presión laboral, menor satisfacción laboral, y menor desempeño docente, en tanto que a mayor personalidad tipo A menos satisfacción laboral y menor desempeño docente.
- b) Las fuentes de presión laboral y la personalidad tipo A se relacionan de forma positiva con el desgaste psíquico (Burnout) que produce la actividad educativa en los docentes de Lima Metropolitana. A mayor presión laboral mayor desgaste psíquico (Burnout).
- c) La variable tiempo de servicios está asociada al desempeño docente, encontrándose que los profesores con más de 21 años de servicio tienen puntajes significativamente más altos que los docentes que tienen entre 16 y 20 años de servicio. El 43% de los profesores encuestados presenta niveles elevados de desgaste psíquico (Burnout).

Por otro lado, el concepto de satisfacción se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según ha ido avanzando sus investigaciones, enfatizando distintos aspectos, variando su concepción o enfoque. En los años setenta, el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982).

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

La Universidad Privada San Juan Bautista no escapa a la realidad de las universidades del país a nivel público y privado, donde las necesidades económicas de los docentes no se ven satisfechas por los ingresos recibidos, la

posibilidad de desarrollo personal y profesional no siempre está al alcance del docente; al no estar satisfechos se hace difícil invertir en la adquisición de nuevos conocimientos que potencien sus capacidades para la búsqueda de la promoción laboral; esto obliga a casi todos los profesionales a realizar más de una labor condicionando un desgaste físico y mental en especial a los dedicados a la docencia; a la búsqueda de más de un empleo para alcanzar cumplir medianamente sus necesidades económicas, este esfuerzo lleva a la persona a un agotamiento diario que muchas veces compromete sus horas de sueño influyendo de esta manera en el rendimiento de sus responsabilidades académicas y aumento del estrés.

## 1.2 IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015?

### 1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- a) ¿Cuál es el grado de relación de la despersonalización con la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015?
- b) ¿Cuál es el grado de relación del cansancio emocional con la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015?
- c) ¿Cuál es el grado de relación de la realización personal con la satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015?

### 1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015.

#### 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar el grado de relación de la despersonalización del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015.
- b) Determinar el grado de relación del cansancio emocional del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015.
- c) Determinar el grado de relación de la realización personal del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista tomando en cuenta edad, sexo y especialidad de mayo a julio 2015.

### 1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Estudiar el agotamiento o cansancio profesional en el desempeño de sus labores, es sin lugar a duda uno de los temas más atractivos de la investigación en el nivel de educación superior en estos últimos años, en un mundo altamente globalizado y fuertemente estresante, causante de nuevas enfermedades en el presente siglo.

Desde el punto de vista metodológico, nos permitió probar los instrumentos de medición de Burnout y de la Satisfacción laboral en esta población de profesionales de la educación superior, poco estudiada y de vital importancia porque se atiende a una población muy variada y de gran tamaño, y de gran

interés para el desarrollo nacional.

Desde el punto de vista académico, la investigación permitió descubrir que el ejercicio continuado de la función docente en ciertas condiciones va creando una acumulación de sensaciones, así como un desgaste personal, que puede conducir al estrés crónico y comportar el cansancio emocional y, finalmente, el estado definido como agotado o síndrome de Burnout. Todo ello en un determinado entorno: la universidad, con sus peculiaridades y complejidades, que pueden generar sentimientos ambiguos y respuestas contradictorias y frustrantes (Abraham, 1984). Adecuadamente el rol docente ha cambiado y se han constatado profundas modificaciones del contexto social y, concretamente, en las relaciones interpersonales que se establecen en el ámbito educativo.

Es importante su aporte teórico al alcance de la comunidad educativa, la manera o estilo que utiliza cada persona para afrontar estas señales características y síntomas, va a ser crucial para que se desarrolle o no el síndrome, para que resulte un rendimiento eficaz y satisfactorio, o bien se deteriore, produzca insatisfacción, y al final de burnout. El proceso que rodea al Burnout es variable y difiere de unos individuos a otros, tanto en su inicio como en la forma en que se desarrolla, pero podemos examinar las causas que se sitúan en el origen del mismo. Como hemos constatado anteriormente, el Burnout no es algo que aparece repentinamente como respuesta específica a un determinante concreto, sino que más bien es un estado que emerge gradualmente en una procesión que hay una evidente relación entre ambas dimensiones y su consideración podría ser un elemento clave en la prevención del síndrome de “quemado”. (Nuria Arias, 2009)

## 1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Unas de las limitaciones del presente estudio fue ubicar a cada uno de los docentes sujetos de estudio y lograr que se conceda el tiempo necesario para la aplicación del instrumento.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1 INTERNACIONAL

CHAVEZ (2016) En su estudio titulado *Síndrome de Burnout en docentes universitarios*; refiere que los procesos organizativos, han sufrido grandes cambios, debido a la competitividad impuesta por las presiones económicas derivadas de la industrialización, automatización, globalización y otros fenómenos económicos, políticos y sociales, que repercuten directamente en la salud del trabajador, al no poder adaptarse a las nuevas reglas impuestas por el mercado laboral. Ante esta situación, ha cobrado importancia, el llamado Síndrome de Burnout o de desgaste profesional, que se manifiesta con cambios psicológicos que van incrementando su intensidad desde el descontento y la irritabilidad hasta estallidos emocionales, especialmente en profesionales en relación de dependencia, fundamentalmente en el área de prestación de servicios (docentes, abogados, policías, médicos, enfermeras, etc.). Esta situación se agrava, si el individuo ejecuta sus labores en condiciones inapropiadas, con turnos excesivos, inseguridad en el cargo, remuneración insuficiente y carencia de recursos materiales o humanos indispensables para una correcta ejecución de sus tareas. El estudio se centró en analizar la presencia del síndrome de burnout en docentes universitarios en Latinoamérica y España, como un elemento importante en el bienestar y en la calidad de vida laboral del docente universitario.

GOMEZ, GONZALES (2015) en su estudio titulado *Síndrome de Burnout docente: Fuentes de estrés y actitudes cognitivas disfuncionales* identifica el síndrome de Burnout o fatiga física en los trabajadores dedicados a la docencia es de suma importancia para el desarrollo de la propuesta de mejoramiento de condiciones laborales en los docentes de la Facultad de Enfermería de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Santa Marta,



para lo cual realiza un estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, con una muestra de 30 docentes, de una población de 56, selección muestral no probabilística, la información se recogió mediante el Instrumento Maslach Burnout Inventory, que mide cansancio emocional, despersonalización y desarrollo personal, como resultados: el 66,66 % de las docentes presentaron cansancio emocional bajo y el 26,66 % cansancio emocional medio. 96,66 % nivel bajo de despersonalización y el 80 % alto nivel de realización personal; se evidenció correlación positiva entre despersonalización/tiempo de servicio. Resultados que pueden indicar que la presentación de Burnout es directamente proporcional al tiempo de servicio transcurrido, en el trabajo concluye que la actividad docente en el personal de enfermería representa una condición de riesgo para la presentación Burnout.

BENAVIDES (2010) Hizo un estudio titulado *Prevalencia del Síndrome de Burnout en una muestra de docentes portugueses* refiere que la sociedad actual convive con varios estímulos aversivos e estresantes. Las exigencias diarias del trabajo, de la familia y de otros factores presentes en la rutina de cada individuo corroen la energía y el entusiasmo. En este contexto, el síndrome de burnout se torna más evidente, conllevando a actitudes, sentimientos, trastornos y disfunciones psicofisiológicas, con consecuencias nocivas para la persona. El burnout es una consecuencia del estrés laboral crónico e afecta principalmente profesionales que trabajan en contacto directo con otras personas como, por ejemplo, profesores, médicos, enfermeros, entre otros. Los profesores universitarios, dentro de su experiencia profesional, enfrentan condiciones como: baja remuneración, falta de participación en decisiones de la institución, presión para realizar investigaciones y publicaciones entre otros, tornando esta categoría profesional susceptible al desarrollo del síndrome. El objetivo del estudio fue evaluar el índice del síndrome de burnout en profesores universitarios. Para la realización de este trabajo fueron aplicados el MBI (Maslach Burnout Inventory), el ISB (Inventario de Síntomas del Burnout) y un cuestionario para levantamiento sociodemográfico en torno de 60

participantes. Como conclusión, se puede constatar que el trabajo fue, con el pasar del tiempo, asociado al sufrimiento y que en los días actuales los profesionales del área de la salud deben poseer la preocupación de evitar las nosologías consecuentes del ambiente laboral. La docencia es considerada como una de las profesiones más estresantes y susceptibles al síndrome de burnout.

PARDO (2006) En su estudio titulado *La profesión docente: temas y discusiones en la literatura internacional* refiere que la presencia de Factores Psicosociales negativos en la labor docente puede conducir a la presencia de diversos trastornos psicológicos como el caso del Burnout. Este estudio, realizado a 144 docentes universitarios tuvo como objetivo determinar la prevalencia específica de Burnout y establecer cuáles Factores Psicosociales Negativos (FPN) del trabajo son los que se asocian con él. El 18.3% de los sujetos resultaron estar expuestos a la presencia de Factores Psicosociales Negativos y un 52.7% califica con Síndrome de Burnout, siendo las tasas más altas en las mujeres (64.2%) y los solteros(as) con 61.7%. Los FPN propios de la tarea califican como factor de riesgo para el “Agotamiento Emocional” y la “Despersonalización”; mientras que los FPN del Sistema de Trabajo lo son sólo para el “Agotamiento Emocional”. Los FPN de manera global se presentan como factor de riesgo para el “Agotamiento Emocional”, la “Despersonalización” y para la presencia o no del Síndrome de Burnout.

GUERRERO (2003) En el estudio que realizó titulado *Síndrome de Burnout en el trabajo docente* se contrastan los variables grados de burnout y modos de afrontamiento. Pretendemos detectar si se pueden establecer diferencias estadísticamente significativas entre cada una de las dimensiones de burnout y las diferentes estrategias de afrontamiento empleadas por los docentes que sufren diferentes grados de burnout. Empleamos el Inventario de Maslach (Maslach y Jackson, 1986) o M.B.I. y la escala de evaluación de técnicas de afrontamiento o C.O.P.E. (Carver, Scheier y Weintraub, 1989). Algunos resultados ponen de manifiesto que el

profesorado que sufre un alto grado de agotamiento emocional emplean las estrategias desahogarse, desconexión conductual, consumo de drogas, desconexión conductual y aceptación (estrategias pasivas). Por el contrario, los docentes que presentan un alto grado de Logro personal utilizan afrontamiento activo, planificación, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, reinterpretación positiva y refrenar el afrontamiento (estrategias activas).

### 2.1.2 NACIONALES

ARANDA (2011), En su trabajo titulado *Factores psicosociales y Burnout en docentes del centro universitario de ciencias de la salud* refiere diversos factores de riesgo derivados tanto de los medios de producción como de los modos de la organización pueden alterar la salud de los trabajadores o hasta la muerte. Precisamente una de las manifestaciones en la salud es el llamado Síndrome de burnout, mismo que es considerado como una fase avanzada del estrés laboral después de exponerse de manera continua al factor de riesgo. Su identificación, evaluación y control son imprescindibles para un adecuado desempeño laboral. El Síndrome de burnout es una enfermedad que trastorna la calidad de vida familiar, social y laboral de quien lo padece.

YSLADO (2009), Realizó un estudio titulado *Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de Burnout en profesores de distritos de Huaraz e independencia* donde los objetivos generales fueron, tanto describir la frecuencia y características del síndrome de Burnout en docentes con experiencia laboral igual o mayor a cinco años de instituciones públicas de los distritos de Huaraz e Independencia, como planificar y evaluar los resultados de un programa de intervención psicoeducativo. Es un estudio pre experimental con pre y post test, con un solo grupo. De una muestra de 133 docentes, se seleccionó a 8 docentes mujeres, según criterios de inclusión. Se utilizó la encuesta y un cuestionario que comprendió los aspectos demográficos y la escala de Maslach-ED. Algunas

conclusiones fueron: 1) los docentes presentan "Burnout" en las fases inicial (78.2%), intermedio (2.3%) y final (19.5%). 2) el programa de intervención psicoeducativo aplicado a casos de Burnout en la etapa final (VII) ha sido efectivo significativamente para reducir el cansancio emocional (83.3%).

FERNANDEZ (2008) Este trabajo titulado *Inteligencia emocional y burnout en profesores* resume tres estudios realizados en 929 docentes (617 mujeres y 312 hombres) de Lima, Perú. Las variables fueron: estresores, personalidad de tipo A, burnout, satisfacción en el trabajo, autoeficacia, orientación a metas, estrategias de aprendizaje y desempeño del docente. Los instrumentos empleados en estos estudios fueron: Cuestionario de Fuentes de Presión Laboral (Travers y Cooper 1997); Inventario de Auto-reporte de Conducta tipo A de Blumenthal (León y Sirlopù 1995), MBI (Maslach y Jackson 1981), Escala de Satisfacción Laboral (Warr et al. 1979), Cuestionario de Orientación a la Meta del Profesor (Matos 2005; Midgley et al. 2000; Matos 2005); Cuestionario de Estrategias Motivadas de Aprendizaje (Matos 2005; Pintrich y De Groot 1991); Escala de Auto-eficacia Percibida (Tschannen-Moran y Woolfolk 2001 ); y el Cuestionario de Auto-reporte del Desempeño Docente (Fernández 2002; Fernández 2008). Los resultados muestran la existencia de un elevado nivel de burnout en los docentes de manera significativa. Se encontró una significativa relación entre los estresores, conducta tipo A, satisfacción en el trabajo y variables de desempeño docente, tales como la auto-eficacia percibida, que puede verse como un factor protector contra el burnout.

PONCE (2005) Realizó un estudio titulado *El síndrome de Burnout por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios* para conocer la posible presencia del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes de una Universidad Nacional, pertenecientes a diversas áreas de especialidad y describir posibles diferencias significativas en el síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial, según áreas de especialidad y en relación a las variables Sexo, Estado Civil, Práctica de Deporte, Problemas de salud y Condición docente.

Se trabajó con una muestra de 274 docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, pertenecientes a cinco áreas de especialidad: Ciencias de la Salud; Básica; Ingenierías; Letras-Educación-Derecho y Administración-Economía-Contabilidad, respectivamente y que ha sido seleccionada a través de un muestreo no-probabilístico de tipo intencional o intencionado. El instrumento utilizado ha sido el MBI-Inventario "Burnout" de Cristina Maslach y Susan Jackson, el cual comprende una escala tridimensional y a partir de ella se han definido las siguientes escalas o variables del sujeto "quemado": Cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal (RP). El análisis estadístico se llevó a cabo en tres etapas: Análisis descriptivo y exploratorio para describir de manera detallada la distribución de la muestra examinada, análisis psicométrico del MBI-Inventario "Burnout" de Maslach y Jackson, y análisis inferencial para la contrastación de hipótesis. Los resultados no se aproximan a la distribución normal, por lo que se ha trabajado la investigación con estadísticos no paramétricos sobre la base de rangos. Los resultados corroboran que los ítems del inventario son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna nos indica coeficientes Alfa razonables en las tres escalas o variables del inventario de "Burnout", los que nos permite inferir la existencia de puntajes confiables. El análisis factorial exploratorio nos revela que existe un solo factor bipolar que tiene una varianza que explica el 54.5% de la varianza total la cual corrobora la presencia del síndrome del "Burnout". Conclusiones: Los docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos presentan evidencias del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial. El análisis cualitativo permite apreciar diferencias en la presencia del "Burnout" según áreas de especialidad. No existen diferencias en las etapas del "Burnout" en relación con las variables Sexo, Estado Civil y Práctica de Deporte. Existen diferencias significativas en las etapas del "Burnout" en relación con las variables Problemas de Salud y Condición Docente. A mayor tiempo de servicios y a mayor tiempo en la profesión, se detecta: menor cansancio emocional, menor despersonalización y mayor realización

personal, y viceversa. Los docentes que tienen problemas de salud infieren mayor cansancio emocional y mayor despersonalización.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 SÍNDROME DE BURNOUT

Desde que Hans Selye introdujo en el ámbito de la salud el término estrés, este se ha convertido en una de las palabras más utilizadas, tanto por los profesionales de las distintas ciencias de la salud, como en el lenguaje coloquial de la calle. Selye, definió el estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante. Sin embargo, se han realizado múltiples trabajos sobre el estrés las cuales han aportado diversas conceptualizaciones. Una conceptualización más comprensible de estrés, lo definiría como un exceso de demandas ambientales sobre la capacidad del individuo para resolverlos, considerando además las necesidades del sujeto con las fuentes de satisfacción de esas necesidades en el entorno laboral.<sup>10</sup>

Hay acuerdo casi unánime en fijar 1974 como el año de origen del estudio sobre el síndrome de Burnout (quemado) y citar a Freudenberger como el autor que inició dicho estudio. Es decir, hace más de 20 años que se comenzó a investigar sobre el constructo Burnout habiéndose registrado un desarrollo considerable de la investigación al respecto. (García de los Fayos, 1999).

Maslach y Jackson (1981) han definido este síndrome en tres dimensiones: El denominado cansancio emocional, se refiere al agotamiento físico y psicológico expresado como la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atiende. La despersonalización, hace alusión a una actitud fría y despersonalizada hacia las personas atendidas y hacia los propios compañeros de trabajo, la actitud es, en estos casos de distanciamiento, irritabilidad, cinismo etc. La llamada inadecuación personal o falta de realización personal, que surge al comprobar repetidamente que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para hacerles frente adecuadamente.

Como señalan los autores mencionados, la falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los profesionales se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales; con una dolorosa desilusión y un sentimiento de fracaso personal y profesional. Por cansancio emocional se entiende la situación en la cual los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.<sup>18</sup>

Así mismo, la despersonalización puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo y la frialdad hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo y un incremento de irritabilidad, lo que conlleva que les culpen de sus problemas (al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, los alumnos estaría bien que desapruében, etc.). Además, se distancia no sólo de los pacientes sino también del equipo de compañeros de trabajo, de sus jefes, de los familiares de los pacientes y, en general, de su círculo social y familiar, con quienes se muestra irritable, cínico, irónico e incluso despectivo.<sup>30</sup>

#### 2.2.1.1 DIMENSIONES

- a) Agotamiento físico y emocional: El sujeto no tiene fuerzas para sobrellevar el trabajo, lo realiza lentamente, todo parece costarle un gran esfuerzo y se siente incapaz de dar de sí mismo en su interacción personal.
- b) Baja realización o satisfacción personal: La persona suele informar que no se siente satisfecha con su trabajo, se aburre, no encuentra

motivación para continuar, no realiza una tarea vocacional y desearía cambiar de trabajo si pudiese.

- c) Despersonalización y falta de control sobre la situación: No presta atención en el trabajo, los problemas que le competen le son indiferentes como si fuesen con otro, no tiene objetivos, considera que los problemas son superiores a él y no puede resolverlos.

Las propias autoras del Maslach Burnout Inventory: Maslach y Jackson (1982) en sus datos normativos obtenidos en una población norteamericana identifican a los médicos como uno de los grupos con medidas más altas en los diferentes componentes del síndrome. Sus consecuencias van desde una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales hasta el desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos y aún el suicidio.

El Burnout (también conocido como síndrome de desgaste o síndrome de quemarse en el trabajo o síndrome de estrés laboral asistencial), se considera hoy una enfermedad profesional, caracterizada por agotamiento emocional, crisis vocacional, insatisfacción personal, fatiga, pudiendo acompañarse además de otros síntomas físicos, psíquicos y sociales.<sup>29</sup>

De manera específica, al respecto de la práctica docente, Maslach & Jackson (1981) afirman, que una de las variables situacionales que parece ser central en la aparición del estrés crónico ocupacional, es la cantidad y calidad o grado del contacto con otras personas que son los receptores de los servicios. Ello es emocionalmente muy exigente, de forma que cuanto más tiempo se le dedica, mayor es el riesgo de agotamiento emocional que se corre. Estas autoras han demostrado que cuanto más tiempo pasan los docentes en contacto directo con el educando, tanta más alta era su puntuación en la sub-escala de agotamiento emocional, en su Inventario de Burnout. En algunos casos son los propios sentimientos y conductas de los alumnos, las causas de esa exigencia emocional. El educando puede estar muy ansioso, o sentirse afligido por problemas de orden emocional o



cognitivo, o por fracaso en el rendimiento escolar u otro trastorno específico del aprendizaje. Puede reaccionar muy negativamente a lo que se le informa o expresar una ira injustificada, por ejemplo, ante una norma disciplinaria.

Una segunda fuente o variable situacional que provocaría el Burnout, lo constituye la naturaleza del contexto organizacional en la cual está inmerso el docente. Ciertos contextos pueden ser poco saludables, en cuanto al clima laboral, y son fuente de presión psicológica diaria y permanente. El trato hostil al docente, conflictos en la relación interpersonal, padres de familia inquisidores, o alumnos conflictivos y demandantes pueden representar carga emocional marcada que predisponga al Burnout al profesional docente.

Una tercera fuente generadora del Burnout, viene dada por los problemas de comunicación con los educandos y padres de familia y en el caso del personal de salud con los pacientes y sus familiares. El personal docente tiene en muchas ocasiones dificultades para comunicarse directamente en las sesiones de orientación y tutoría, dar malas noticias, en cuanto al rendimiento o trastorno detectado en el aprendizaje del educando, y problemas varios como: informar sobre orientación e identidad sexual, detección de disfunciones a nivel conductual o de personalidad del educando, conductas anómalas o desadaptativas, etc. Si la situación se mantiene durante mucho tiempo, la probabilidad de que se produzca una percepción despersonalizada es cada vez mayor. El profesional puede desarrollar una percepción negativa del receptor, como profesional o como ser humano. Sus esfuerzos dejan de tener un efecto significativo sobre la vida y condición de éste, y el profesional genera sentimientos de fracaso e ineficacia, lo que lo que podría terminar muchas veces en una disminución de la calidad y calidez de la orientación o tutoría.<sup>35</sup>

Existen consecuencias para el individuo, donde primero encontramos consecuencias sobre la salud de estos profesionales debido a las

manifestaciones psicósomáticas que según la literatura podríamos afirmar que cualquier órgano o sistema del organismo se puede ver afectado por este síndrome. Según los estudios de Golembiewski, Munzenrider y Stevenson. (1986) los síntomas se pueden agrupar en cuatro factores: agitación y debilitamiento, problemas de tipo cardiovascular, dolores no cardiovasculares y problemas de sueño. Igualmente, se ven alteradas las relaciones interpersonales extralaborales debido a un incremento de los conflictos y el deterioro de las relaciones interpersonales, tanto familiares como amicales. También existen consecuencias para la organización, ya que, ante toda esta sintomatología, la satisfacción laboral disminuye, el ausentismo se incrementa junto al bajo interés que muestran ante su trabajo, trayendo como consecuencia un gran deterioro de la calidad de su servicio, la mala imagen que se gana el centro laboral y toda la sociedad en conjunto.<sup>38</sup>

#### 2.2.1.2. DEFINICIÓN

El síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el Burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre.

Actualmente, el Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.<sup>41</sup>

### 2.2.1.3. SÍNTOMAS Y CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta.

En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.<sup>44</sup>

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del ausentismo, disminución del sentido de

realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.<sup>46</sup>

#### 2.2.1.4. PROCESO DE DESARROLLO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En general, se admite que el Burnout es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a qué se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc. Por lo tanto, hay una variedad de modelos que tratan de explicar el desarrollo del síndrome de Burnout, aunque ninguno de ellos ha sido absolutamente aceptable y satisfactorio. Algunos de los autores que han intentado una visión global son: Manzano (1998), GilMonte, Peiró y Valcarcel (1995), Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau (1995), Farber (1991), Leiter y Maslach (1988), Pines y Aronson (1988), Cherniss (1982, 1980), Edelwich y Brodsky (1980), entre otros.

Cherniss (1982) postula que el Burnout se da en un proceso de adaptación psicológica entre el sujeto estresado y un trabajo estresante, en el cual el principal precursor es la pérdida de compromiso. El proceso lo describe en cuatro fases: fase de estrés, fase de agotamiento y fase de afrontamiento defensivo. La fase de estrés consiste en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos. La Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio, es decir que el trabajador presentará sentimientos de preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento. La Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes.

El modelo de Farber (1991) describe seis estadios sucesivos:

1. Entusiasmo y dedicación.
2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales.
3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas.
4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo.
5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
6. Agotamiento y descuido.

El Modelo de Leiter surge a partir del modelo secuencial de Leiter y Maslach (1988) y plantea que la aparición del Burnout se da a través de un proceso que empieza por un desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos personales. Esto provocaría Cansancio Emocional en el trabajador, para luego experimentar la Despersonalización como una estrategia de afrontamiento. El proceso concluye con baja Realización Personal como resultado de la ineficacia al afrontar los diferentes estresores laborales, es decir que las estrategias de afrontamiento no son afines con el compromiso exigible en el trabajo asistencial.

Como se puede observar, son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome. De éstas, el agotamiento emocional es el aspecto clave en este modelo y se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. La despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. Y, por último, la dificultad para la realización personal en el trabajo son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades.

A diferencia del modelo expuesto, Golembiewski et al. plantean otro que destaca que el síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en profesionales de otros ámbitos, como vendedores, directivos, etc. También explican que el Burnout es un proceso progresivo y secuencial en el que el trabajador pierde el compromiso que tenía con sus funciones como reacción al estrés laboral. Este modelo acepta la secuencia despersonalización, bajo logro personal y cansancio emocional. A partir de ésta se plantea ocho fases que combinan las tres dimensiones en categorías de bajo-alto, y que permite clasificar al trabajador en relación con la virulencia del síndrome. Por ejemplo, la primera fase incluye la combinación de baja despersonalización, baja dificultad en realización personal y bajo cansancio emocional, y en la octava fase se combina alta despersonalización, alta dificultad en realización personal y alto cansancio emocional. Este diseño permite clasificar a cada caso particular y a los grupos en función de la virulencia del síndrome, tomando en cuenta que las fases varían de un sujeto a otro y que no todos pasan por todas las fases.

Manzano también apoya la tridimensionalidad del Burnout, pero plantea otra secuencia, donde primero aparece la baja realización personal para evolucionar acompañada del cansancio emocional. Ante la cronicidad de estas dos dimensiones, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización. Es importante señalar que en este modelo, siguiendo un continuo temporal, la segunda fase del proceso está muy cercana a la tercera y, por lo tanto, pueden presentarse juntas o alternativamente, tal y como han observado otros autores (Manassero y cols, 2003; Ramos, 1999). Hatinen y cols (2004), proponen, por el contrario, una secuenciación más rígida, en la que los sentimientos de baja eficacia profesional representan las tempranas fases del Burnout, mientras que el cansancio emocional y el cinismo representarían las fases más avanzadas.

#### 2.2.1.5. CAUSAS DEL BURNOUT

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil

establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención. A continuación, se presentan los principales.

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros).

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar Burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000).

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el

trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermiss, 1980). En este proceso se distinguen tres fases:

- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

No se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo, por ser estos no realistas, se generan Éxito Empresarial / No. 160, 2011 Pág. 3 sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.
- Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.
- Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre



resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida. Discutido por Chermis (1993), los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el Burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el enfoque de relaciones, el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo.

El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.<sup>48</sup>

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al Burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera.

El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo, así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.<sup>49</sup>

Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo. Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social.

Como proceso evolutivo, hay mayor acuerdo entre los estudiosos del tema. Leiter y Maslach (1988) describen una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo. Estos factores son retomados por diferentes autores, aunque no necesariamente en el mismo orden. Estos pueden llevar a sentimientos de remordimiento y culpa por los desajustes que el síndrome ocasiona, fomentando a veces el refugio en el mismo trabajo como se decía, conduciendo el Burnout a niveles más peligrosos.

#### 2.2.1.6. ATENCIÓN DEL BURNOUT EN LA DOCENCIA

De acuerdo con los modelos organizacionales de interacción social y cognitivos, es importante considerar algunos factores como medidas generales para evitar el riesgo del síndrome, aunque quizá el factor más relevante es la capacitación y comprensión de este, como primer paso por parte de las empresas, para luego proceder con otros factores. Algunos elementos de atención son los siguientes:

- Establecimiento de mecanismos de contratación que promuevan la seguridad laboral.
- Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.
- Fortalecimiento de la claridad en las líneas de autoridad y responsabilidad.

- Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.
- Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.
- Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de las evaluaciones de clima laboral.
- Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.
- Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores.
- Evaluación constante del clima y cultura laboral, incluyendo aspectos asociados con el Burnout.

Como se observa, algunos de los mecanismos de actuación implican la revisión de la estructura laboral, de las descripciones de trabajo o de las metas; otras implican el monitoreo constante de variables humanas en el clima laboral, con el fin de determinar conductas o sentimientos que requieran atención sistemática.

Dentro de todos los posibles métodos de abordaje, los mecanismos de retroalimentación a la empresa y el trabajador, tales como evaluaciones de satisfacción del cliente, evaluaciones de desempeño o encuestas de clima laboral, son factores centrales, pues llevan a materializar percepciones, conductas o sentimientos de riesgo.

Entre las herramientas psicométricas más usadas en la evaluación del síndrome que pueden ser aplicadas en una organización, se tiene el MBI o Inventario Maslach de Burnout, pero otros recursos están disponibles o pueden ser diseñados para cada contexto.

Todos los recursos anteriores, cuando son utilizados sistemáticamente, y se combinan con el análisis específico de cada caso, el acercamiento al

trabajador y el diálogo, pueden apoyar a Recursos Humanos en la atención de puntos concretos de intervención para prevenir el síndrome.<sup>51</sup>

### 2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

El concepto de satisfacción laboral es tradicionalmente un tema de gran interés para la investigación en el campo de las relaciones humanas en contextos laborales y es evidentemente un tema crítico cuando analizamos esta variable en personas que trabajan ofreciendo servicios de sanidad y salud pública.

Con respecto a la satisfacción como proceso, está también condicionada su definición por esa doble visión del ser humano (utilitarismo/hedonismo). En 1980, se publicaron dos trabajos de investigación: el estudio de Oliver (1981) y el de Westbrook (1980) que correspondían a esas dos visiones. Antes de ese año se habían realizado estudios experimentales donde se asumía que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información (Anderson, 1973; Cardozo, 1965). Concretamente, se partía del supuesto de que la satisfacción era el resultado de una comparación realizada por el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido; Oliver (1980) recogió esta tradición, popularizando una manera cognitiva de entender la satisfacción que durante la década de los ochenta fue utilizada y ampliada por muchos autores. Se asumía que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Asimismo, e implícitamente, se concebía que los sistemas cognitivo y afectivo podían funcionar de manera independiente; dicho de otro modo: el procesamiento cognitivo de la información podía dar cuenta de la satisfacción sin la actuación de otros tipos de procesos afectivos. Probablemente, este panorama reflejaba el dominio del acercamiento cognitivo en la investigación psicológica que había cristalizado como nuevo paradigma a finales de la década de los cincuenta (De Vega, 1984).

Así pues, desde una perspectiva cognitivista, se considera la satisfacción como una evaluación emocional, que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante. Este puede consistir en una comparación entre las expectativas de los sujetos y el rendimiento que perciben (Oliver, 1980), en la

comparación social de costo beneficio (Oliver y Swan, 1989 a; Oliver y Swan, 1989b).

Con respecto al proceso que lleva a la satisfacción, existe una orientación hacia una integración de lo cognitivo y afectivo, es decir, primero se daría un procesamiento de la información y luego una respuesta afectiva, esto sería una conducta post cognitiva, por el contrario, la postura pre cognitiva sería cuando la respuesta afectiva precede a la cognitiva.

Por lo tanto, podemos apreciar que la respuesta afectiva no solo se integra en la confirmación de expectativas y en la atribución causal, sino también en la teoría de la equidad. La satisfacción no solo depende de beneficios tangibles, sino también de cuestiones más intangibles como en el trato que se da a los empleados en una organización.

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso vemos muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. (Robbins, 2004). Así, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en una institución, se encuentra que las organizaciones con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Por otro lado, la satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación de personal (Grieffeth, Hom y Gaertner , 2000).

Las actitudes se adquieren por lo general tras un largo periodo. De igual manera la satisfacción o insatisfacción surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Aun si la satisfacción laboral es dinámica, ésta puede declinar aún más rápidamente de lo que se desarrolla. Los administradores no pueden establecer ahora las condiciones conducentes a una alta satisfacción y desentenderse de ellas después, porque las necesidades de los empleados pueden fluctuar repentinamente. Los administradores deben prestar atención a las actitudes de los empleados semana a semana, mes tras

mes y año tras año (Robbins, 2004).

Por otro lado, conviene precisar que en las organizaciones e instituciones modernas que se les conoce ahora como “organizaciones inteligentes” se buscan establecer o propiciar visiones del futuro de la institución las cuáles deben ser compartidas para que propicien un compromiso genuino antes que un simple acatamiento de lo así dispuesto por la autoridad. (Espinoza, 2001). Las visiones compartidas que señala Espinoza son las imágenes que llevan a la gente de una organización, crean una sensación de vínculo común entre todos y brinda coherencia a las actividades; así cuando la gente comparte una visión está conectada o vinculada por una aspiración común. Implica una actitud positiva hacia el trabajo y la organización, así como, un adecuado nivel de satisfacción laboral.

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objeto que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

En suma, el enfoque teórico que sustentará este trabajo es una integración de las posiciones señaladas de Westbrook (1998), por el cual la satisfacción implicaría las condiciones estimulantes del entorno con el procesamiento de la información y sus consecuencias, considerando también el rol del componente afectivo en el desarrollo de las actitudes y de la satisfacción laboral. Posiciones que han sido también destacadas por Moliner, Berenguer y Gil (2001), Davis y Newstrom (1999). Modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral.

Se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas

- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

#### 1. Reto del trabajador:

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco “dimensiones centrales”.

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello. Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

#### 2. Sistemas de recompensas justas

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos

que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

a) Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es las características que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que “debería ser” con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

b) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

3. Condiciones favorables de trabajo



A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto que considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas. En esta influyen más factores como el que tratamos en el siguiente punto.

#### 4. Colegas que brinden apoyo

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción.

Si bien la relación no es simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión de que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. Cabe resaltar sin embargo que los individuos difieren algo entre sí en sus preferencias respecto a la consideración del líder. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les calare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño.

De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

- Causas principales de la insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo: Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- Mala relación con los compañeros o jefes: En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador.
- Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción: Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un

trabajo.

Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral: Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
  - Malas condiciones laborales: La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario. Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional.
  - Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares
- 
- Consecuencias de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar de que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su

rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.

## 2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

H1: Existe un grado de relación directa y significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015.

### 2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe un grado de relación directa y significativa entre el componente despersonalización del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral

H2: Existe un grado de relación directa y significativa entre el componente cansancio emocional del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral

H3: Existe un grado de relación directa y significativa entre el componente realización personal del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

### SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD SAN JUAN BAUTISTA, 2015

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL (En base a teoría y libro)	INDICADORES
<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p>La teoría más consolidada de Burnout es la de Maslach y Jackson (1981) que lo define como estrés crónico caracterizado por tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo</p>	<p><b>DIMENSIÓN 1: CANSANCIO EMOCIONAL</b></p> <p>Es la pérdida de la motivación o fuerza mental para hacer sus actividades</p>	<p>1. Motivación para realizar sus actividades</p>
	<p><b>DIMENSIÓN 2: DESPERSONALIZACIÓN</b></p> <p>Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos</p>	<p>2. Actitud para el desarrollo de sus funciones</p>
		<p>1. Evidencia de sentimientos negativos</p>
	<p><b>DIMENSIÓN 3: REALIZACIÓN PERSONAL</b></p> <p>Es el proceso mediante el cual uno consigue ser todo lo que en potencia es. También se la llama Autorrealización puesto que la Realización Personal depende de uno mismo, no de las circunstancias.</p>	<p>2. Trato indiferente a las personas</p>
		<p>1. Sensación de frustración en su trabajo</p>
	<p>2. Percepción negativa de logros alcanzados</p>	

FUENTE: Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010. <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL (En base a teoría y libro)</b>	<b>INDICADORES</b>
<p style="text-align: center;"><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p>La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.</p>	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSIÓN 1:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INTRÍNSECA</b></p> <p style="text-align: center;">Depende netamente del individuo</p>	1. Estado de ánimo del individuo
		2. Nivel de motivación para el trabajo del individuo
	<p style="text-align: center;"><b>DIMENSIÓN 2:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EXTRÍNSECA</b></p> <p style="text-align: center;">Depende del entorno y ambiente del individuo</p>	1. Clima laboral
		2. Relaciones interpersonales

FUENTE: Albesa, Beatriz Mabel. "La motivación y el trabajo" (Argentina, Mendoza 2010).15  
pág. www.pulevasalud.com – Noviembre, 2009.

## 2.5. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Actitud

Forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. (Fuente: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=actitud>)

- Agotamiento

Falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique. (Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/agotamiento>)

- Cinismo

Desvergüenza en el mentir o en la defensa y práctica de acciones o doctrinas vituperables. (Fuente: <http://dle.rae.es/?id=9GrgxHx>)

- Compulsivo

Persona que actúa por coerción o deseo vehemente. (Fuente: <http://dle.rae.es/?id=A4Us9e8>)

- Crónico

Enfermedad que se padece a lo largo de mucho tiempo, generalmente por no tener cura, aunque sí un tratamiento que evita sus consecuencias. (Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/cr%C3%B3nico>)

- Cuestionario

Serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes. (Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/cuestionario>)

- **Despersonalización**

Pérdida de la identidad que suele ir acompañada de un sentimiento de extrañeza hacia sí mismo, incompreensión de la realidad, confusión mental y desorientación en el tiempo y el espacio. Puede deberse a enfermedades orgánicas del sistema nervioso central o a procesos psicóticos.

(Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/despersonalizaci%C3%B3n>)

- **Estrés**

Conjunto de reacciones fisiológicas que se presentan cuando una persona sufre un estado de tensión nerviosa, producto de diversas situaciones en el ámbito laboral o personal: exceso de trabajo, ansiedad, situaciones traumáticas que se hayan vivido, etc. (Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/estr%C3%A9s>)

- **Motivación**

Estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable. La motivación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

(Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/motivaci%C3%B3n>)

- **Procesos**

Mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (Fuente: <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>)

- **Realización**

Desarrollo completo de las aspiraciones, posibilidades o deseos de una



persona y la satisfacción consiguiente de haberlo conseguido. (Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/realizaci%C3%B3n>)

- Satisfacción

Estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neuro transmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

(Fuente: <http://es.thefreedictionary.com/satisfacci%C3%B3n>)

- Sentimiento

Estado de ánimo como a una emoción conceptualizada que determina el estado de ánimo. (Fuente: <http://dle.rae.es/?id=XbTu91V>)

- Síndrome

Conjunto de síntomas y signos que se presentan independientemente de una enfermedad. En medicina, un síndrome es un cuadro clínico o un conjunto sintomático que presenta alguna enfermedad con cierto significado y que por sus características posee cierta identidad; es decir, un grupo significativo de síntomas y signos (datos semiológicos), que concurren en tiempo y forma, y con variadas causas o etiología. (Fuente: <http://dle.rae.es/?id=XbTu91V>)

## CAPITULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación: descriptiva y correlacional; se describieron las variables principales y se establecieron correlación entre ellas.

### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es no experimental; porque no se manipularon las variables. Según el periodo y la secuencia de estudio es de corte transversal porque las variables se estudiaron en un solo momento simultáneamente.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La población es conformada por los profesionales docentes de la Universidad San Juan Bautista; cuyo número asciende a 425 docentes. Correspondientes a su total de filiales.

La muestra es de tipo estratificada por tipo de especialidad, aleatoria y sistemática. El tamaño de la muestra se ha calculado mediante la siguiente formula de probabilidades con un error estimado de 0.05 y un nivel de confianza del 95 %, usando la fórmula que a continuación se indica. Finalmente el tamaño de cada estrato será calculado mediante un método de proporciones.

$$n = \frac{Npq}{\left[ \frac{ME^2}{NC^2} (N - 1) \right] + pq}$$

Dónde:

n = muestra

N = población =425

p y q = son valores representados por (0.5)

ME = Margen de error

NC = Nivel de confianza al 95%

Z = Se trabaja con el valor Z del NC = 1.96

1 = Es una constante

$$n = 204$$

Estadísticamente la muestra es representativa pues se usó la fórmula de proporciones para hallarla.

**Tabla1: Población y muestra de profesionales docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, 2015.**

	Población	Muestra
	N	N
DOCENTE CIENCIAS CLÍNICAS	160	78
DOCENTE DE ODONTOLOGÍA	49	23
DOCENTE CIENCIAS BÁSICAS	89	43
DOCENTE DE ENFERMERIA	65	31
DOCENTE ESTUDIO GENERALES	17	7
DOCENTE DE INTERNADO	22	10
DOCENTE CURSO SELECTIVO	11	6
DOCENTE TECNÓLOGO MEDICO	12	6
TOTAL	425	204

El rango de edad de la población sujeto de estudio fluctúa de los 21 años a los 68 años.

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las recolecciones de la información se hicieron en base a los protocolos correspondientes a cada uno de los instrumentos, así como a una ficha de datos sociodemográficos.

Para el presente estudio las técnicas de recolección de datos se basaron en el uso del inventario de Burnout de Maslach y Jackson; y para evaluar la

satisfacción laboral se utilizará la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall.

Las pruebas se aplicaron en pequeños grupos de no más de 10 personas y en el mejor de los casos individual con el permiso de las autoridades pertinentes.

Estos instrumentos se aplicaron en los ambientes debidamente coordinados y sin la presencia de situaciones de distracción o perturbación.

A continuación, se describe los instrumentos que se utilizaron:

**a) Ficha Técnica del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson**

Fue desarrollado por Maslach, C. y Jackson, S. (1986) en California y adaptado por Ediciones TEA de Madrid en 1997, su aplicación es individual y colectiva, dura no más de 15 minutos.

Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años.

Evalúan 3 escalas o componentes del sujeto quemado. Consta de 22 ítems en total:

- Cansancio emocional (9 ítems);
- Despersonalización (5 ítems) y
- Realización Personal (8 ítems).

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas con un valor de 0 a 6 en la escala de Lickert, donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días la puntuación total se obtuvo sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las

Escalas del MBI. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas se especifican en la tabla 2.

**TABLA**  
**COMPOSICIÓN DE LAS ESCALAS DEL MBI**

Escala	Elementos									PD Máxima
CE	1	2	3	6	8	13	14	16	20	54
DP	5	10	11	15	22					30
RP	4	7	9	12	17	18	19	21		48

FUENTE: MBI Inventario Burnout de Maslach & Jackson (1997)

No son interpretables por sí mismas, es necesario compararlas con las obtenidas por determinados grupos, o bien transformarlas en valores o escala de significación universal que sitúa las puntuaciones del sujeto en relación con las obtenidas por ese grupo normativo. Si bien existen baremos tanto originales como españoles, en diferentes grupos ocupacionales, para el propósito de la presente investigación se ha valorado el Burnout en base a puntuaciones obtenidas por la muestra de validación.

Las tablas de baremos españoles, como peruanos permiten la conversión de las puntuaciones directas en dos escalas de valor universal: de centiles , escala ordinal que va desde 1 a 99, y en la escala típica S, cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades, en esta escala la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97. Teniendo como punto de mira el Síndrome que mide el MBI, se clasificarán 3 categorías de puntuaciones: Bajas( Puntuaciones S de 3 a 33 ) Medias ( de 37 a 63 )y Altas ( de 67 a 97).

Se harán las comparaciones con las normas obtenidas en los estudios peruanos.

Las tablas de baremos españoles, como peruanos permiten la conversión de las puntuaciones directas en dos escalas de valor universal: de centiles , escala ordinal que va desde 1 a 99, y en la escala típica S, cuya media vale

50 y su desviación típica es de 20 unidades, en esta escala la mayoría de los sujetos se encuentran entre los valores 3 y 97. Teniendo como punto de mira el Síndrome que mide el MBI, se clasificarán 3 categorías de puntuaciones: Bajas (Puntuaciones S de 3 a 33) Medias (de 37 a 63) y Altas (de 67 a 97).

Se harán las comparaciones con las normas obtenidas en los estudios peruanos.

### **Confiabilidad**

En los estudios originales con el MBI se obtuvo una consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach en una muestra de 1316 casos y obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE; 0,79 en DP y 0,71 en RP. En este estudio se ha encontrado valores de: 0,876 para CE; 0,817 para DP y 0,740 para RP. Lo que significa que existe una consistencia interna adecuada en las tres escalas, por lo tanto, este instrumento es confiable, es decir, produce resultados consistentes y coherentes.

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9 (Capilla, 2000). Igualmente, los coeficientes de los estudios originales, han sido estimados mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1,316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP, y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento de test - pre test.

### **Validez**

En estudios factoriales originales y españoles se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas direcciones. Además de este tipo de validez factorial, el MBI está apoyado por otros tipos de validez como es la convergente y la discriminante.

### Confiabilidad 2015 del presente estudio para la Escala de Burnout

Para la Escala Burnout de Maslach también se efectuó una nueva prueba de confiabilidad por el método de consistencia interna encontrándose un alfa de Cronbach igual a 0.642 el cual es también altamente significativo.

En la tabla 3 se presenta a su vez el análisis de ítems para la Escala de Burnout hallándose puntaje de correlación que van desde -0.669 hasta 0.700 siendo éstas también altamente significativa.

**Tabla 3. Análisis de ítems 2015 de la Escala de Burnout**

Ítems	Correlación ítem-test corregida
Ítem1 CE	,586 ***
Ítem2 CE	,654 ***
Ítem3 CE	,700 ***
Ítem4 RA	-,650 ***
Ítem5 D	,626 ***
Ítem6 CE	,625 ***
Ítem7 RA	-,442 ***
Ítem8 CE	,549 ***
Ítem9 RA	-,579 ***
Ítem10 D	,664 ***
Ítem11 D	,406 ***
Ítem 12 RA	-,603 ***
Ítem13 CE	,551 ***
Ítem14 CE	,620 ***
Ítem15 D	,648 ***
Ítem16CE	,582 ***
Ítem17 RA	-,669 ***
Ítem18 RA	-,610 ***
Ítem19 RA	-,538 ***
Ítem20 CE	,545 ***
Ítem21 RA	-,535 ***
Ítem22 D	,670 ***

Los valores negativos significan que existe correlación de forma inversa; y los valores positivos tienen una correlación directa. En caso del instrumento de Maslach y Jackson está validado internacionalmente por lo cual se ha aplicado sin alteraciones.

**b) Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall:**

Este instrumento fue desarrollado por Warr, Cook y Wall (1979). El objetivo del reporte es evaluar la satisfacción laboral en términos globales como tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Consta de 15 reactivos o ítems para ser respondida con 7 alternativas: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Los 15 ítems de la escala están referidos a los siguientes componentes:

1. Condiciones físicas del trabajo
2. Libertad para elegir el otro método de trabajo
3. Los compañeros de trabajo
4. Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho
5. El superior inmediato
6. Responsabilidad que se ha asignado
7. El salario percibido
8. La posibilidad de usar nuestras capacidades
9. Relaciones entre el trabajador y la empresa
10. Las posibilidades de ser promocionado
11. El modo en que la empresa está gestionada
12. La atención que se presta a las sugerencias que se hacen
13. El horario de trabajo
14. La variedad de tareas que se realiza en el trabajo
15. La estabilidad en el empleo

Es una escala que operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado. Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub-escalas:



- Sub-escalas de factores intrínsecos o internos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10,12 y14).

- Sub-escalas de factores extrínsecos o externos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala constituye ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15)

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador, pero una de sus ventajas es la posibilidad de ser auto-administrado y de ser aplicada colectivamente.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente calificados.

La posibilidad de garantizar el anonimato se constituye en un importante elemento determinante de la validez de las respuestas. El Cuestionario de Satisfacción Laboral funciona como una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de las marcas de respuestas del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a muy satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

### **Validez y confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall).**

Estas fueron desarrolladas por Anicama y Tomas (2009), se empleó

una muestra relativa de 80 efectivos policiales. El análisis de ítems halló correlaciones que van desde 0.4247 ( $p < .001$ ) hasta 0.7419 ( $p < .001$ ) lo cual se muestra en la Tabla 4.

**Tabla 4: Análisis de ítems de la Escala de Satisfacción Laboral**

IT	"r"	
1	0.6022	***
2	0.5727	***
3	0.5007	***
4	0.5887	***
5	0.5586	***
6	0.5121	***
7	0.4247	***
8	0.5834	***
9	0.6600	***
10	0.7419	***
11	0.6964	***
12	0.7179	***
13	0.5049	***
14	0.6566	***
15	0.6980	***

\*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

Así mismo se hizo una prueba de confiabilidad de consistencia interna: el Alpha de Cronbach, la cual permitió obtener una correlación de 0.9053 demostrándose plenamente la validez y confiabilidad del instrumento. Luego se procedió a construir un baremo mediante percentiles, el cual se muestra en la Tabla 5.

**Tabla 5. Normas para la Escala de Satisfacción Laboral. Anicama y Tomas.**

Pc	Factores intrínsecos	Factores extrínsecos	Satisfacción total
5	6	12	17
10	7	13	20
15	19	21	44
20	23	25	48
25	25	26	52
30	27	28	55
35	28	31	58
40	29	32	64
45	31	34	66
50	32	35	69
55	33	36	69
60	34	38	71

65	35	40	74
70	36	40	75
75	38	42	77
80	39	45	84
85	41	47	88
90	42	48	90
95	44	48	93

Para el presente estudio un nuevo cálculo del índice de confiabilidad en esta población, medido a través del coeficiente alfa de Cronbach señala un valor de 0.878. Así mismo en la tabla 6 presenta la prueba de validez por análisis de ítems para la escala de satisfacción laboral; hallándose valores desde muy significativo  $p < .01$  hasta altamente significativo  $p < .001$ , que van desde .337 hasta .741, señalando así las virtudes psicométricas del instrumento.

**Tablas 6. Análisis por ítems de la Escala de Satisfacción Laboral, 2015**

Ítems	Correlación ítem-test corregida
Ítem 1	,741 ***
Ítem 2	,661 ***
Ítem 3	,631 ***
Ítem 4	,514 ***
Ítem 5	,501 ***
Ítem 6	,485 ***
Ítem 7	,358 ***
Ítem 8	,573 ***
Ítem 9	,529 ***
Ítem 10	,532 ***
Ítem 11	,533 ***
Ítem 12	,567 ***
Ítem 13	,511 ***
Ítem 14	,552 ***
Ítem 15	,337 ***

### 3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Luego de recogida la información por medio de los instrumentos del presente estudio, los datos fueron presentados en la forma de una base de datos que nos provee el programa SSPS 22.

Utilizando la base de datos se aplicaron el programa estadístico SSPS 22.0 y se procede al análisis estadístico para obtener los siguientes resultados:

- a. Se procedió a describir los datos de cada variable a estudiar calculando el promedio, la varianza, la desviación estándar y el error estándar.
- b. Se procedió a aplicar una prueba de bondad de ajuste para precisar si cada uno de los datos siguen o no la curva de distribución normal. Se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov.
- c. Se calculó las diferencias significativas para cada variable: síndrome de burnout y satisfacción laboral.
- d. Se procedió con la correlación:  
Para el caso de una correlación entre dos variables se utilizará la correlación  $r$  de Pearson, y para la correlación de más de dos variables, la correlación múltiple.
- e. Todos los cálculos de las diferencias significativas y las correlaciones se obtuvieron a un nivel de significación igual a  $p < 0.05$ .

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS: RESULTADOS

#### 4.1.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA

**Tabla 7: Distribución de la muestra según variables sociodemográficas**

5		
Variables	Fr.	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	123	60.3
Masculino	81	39.7
<b>Edades</b>		
21-30 años	17	8.3
31-40 años	39	19.1
41-50 años	70	34.3
51-60 años	61	29.9
61-70 años	17	8.3
<b>Especialidades</b>		
Medicina	72	35.3
Odontología	32	15.7
Obstetricia	43	21.1
Enfermería	30	14.7
Otros: Psicología, Servicio social, Químico farmacéutico, Tecnología médica	27	13.2
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100.0</b>

En la Tabla 7 se presenta la distribución de la muestra según las variables sociodemográficas de control establecidas. La muestra de profesionales se caracteriza principalmente por ser mayoritariamente mujeres (60.3%), con un rango de edad dominante entre 41 a 50 años (34.3%) y, principalmente son médicos (35.3%) seguido por las obstetrices (21.1 %).

#### 4.1.2 ANÁLISIS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

**Tabla 8: Análisis de las sub-escalas de satisfacción laboral según sexo: descriptivas y prueba de hipótesis “t”**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“t”	p
Factores intrínsecos	Femenino	34.32	6.73	19.61	0.87 ns	0.436	0.266 ns	0.790
	Masculino	34.60	8.05	23.26	0.98 ns	0.297		
Factores extrínsecos	Femenino	37.20	8.13	21.84	1.02 ns	0.254	0.932 ns	0.353
	Masculino	38.32	8.77	22.88	1.11 ns	0.172		

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

En la Tabla 8 se presentan las medidas descriptivas de los componentes de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por sexo.

Se encontró que el grupo de varones presenta una media superior al de las mujeres en todas las dos sub-escalas de satisfacción laboral. Sus coeficientes de variación son moderados, los cuales indican que las dispersiones de sus puntuaciones son más o menos homogéneas. Por otro lado, al analizar la distribución normal de los puntajes, se halló que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) en ambos grupos, lo cual justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre varones y mujeres. Al respecto, los resultados obtenidos con la “t” de Student indican que la diferencia entre ambos grupos no es significativa en ninguna de las dos sub-escalas ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 9: Puntajes totales de Satisfacción laboral según sexo: descriptivas y prueba de hipótesis “U”**

	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“U”	P
	Femenino	71.52	13.98	19.55	1.32 ns	0.061	4811.5 ns	0.680
	Masculino	72.93	15.98	21.91	1.85 **	0.002		

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

\*\* Muy significativo ( $p < .01$ )

En la Tabla 9 se presentan las medidas descriptivas de los puntajes totales de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los

datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por sexo.

Se observa que el grupo de varones presenta una media superior al de las mujeres en el puntaje total de satisfacción laboral. Sus coeficientes de variación son moderados e indican que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea. Al analizar la distribución normal de valores, los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades estadísticamente significativas ( $p < 0.01$ ) en el grupo masculino, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre varones y mujeres. Al respecto, el resultado obtenido con la “U” de Mann-Whitney indica que la diferencia de puntajes entre ambos grupos: varones y mujeres no es significativa en el puntaje total ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 10.**  
**Análisis para las sub-escalas de satisfacción laboral según edad: descriptivas y prueba de hipótesis “F” del ANOVA**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“F”	p
Factores intrínsecos	21-30 años	36.76	7.25	19.72	0.49 ns	0.972	1.385 ns	0.241
	31-40 años	35.95	6.97	19.38	0.80 ns	0.539		
	41-50 años	33.73	7.11	21.08	0.80 ns	0.538		
	51-60 años	33.41	7.25	21.71	1.21 ns	0.108		
	61-70 años	35.18	8.26	23.47	0.71 ns	0.699		
Factores extrínsecos	21-30 años	40.76	7.83	19.21	0.56 ns	0.916	1.755 ns	0.139
	31-40 años	39.33	7.82	19.89	0.78 ns	0.580		
	41-50 años	36.23	8.42	23.24	0.95 ns	0.332		
	51-60 años	36.92	8.39	22.73	0.83 ns	0.492		
	61-70 años	39.12	9.20	23.51	0.90 ns	0.397		

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

En la Tabla 10 se presentan las medidas descriptivas de los componentes de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por edades.

Se observa que el grupo de 21 a 30 años presenta una media mayor en las 2 sub-escalas de satisfacción laboral. En todos los grupos, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea. Por otro

lado, al analizar la distribución normal de los puntajes, se halló que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) en todas las edades, lo cual justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre ellas. Al respecto, los resultados obtenidos con la “F” de Análisis de Varianza indican que la diferencia según la edad no es significativa por edades para ninguna de las dos sub-escalas de satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 11.**  
**Puntajes totales de Satisfacción laboral según edad: descriptivas y prueba de hipótesis “Kruskal Wallis”**

Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“X <sup>2</sup> ”	p
21-30 años	77.53	14.85	19.15	0.47 ns	0.982		
31-40 años	75.28	13.94	18.52	0.90 ns	0.397		
41-50 años	69.96	14.40	20.58	1.40 *	0.040	6.234 ns	0.182
51-60 años	70.33	14.73	20.94	1.61 *	0.011		
61-70 años	74.29	17.06	22.96	0.68 ns	0.739		

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

\* Significativo ( $p < .05$ )

En la Tabla 11 se presentan las medidas descriptivas de los puntajes totales de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por edades.

Se observa que el grupo de 21 a 30 años presenta una media mayor en el puntaje total de satisfacción laboral. En todos los grupos, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea. Por otro lado, al analizar la distribución normal de los puntajes, los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades significativas ( $p < 0.05$ ) en los grupos de 41 a 50 años y en el grupo de 51 a 60 años, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la Prueba de Kruskal-Wallis “X<sup>2</sup>” indican que las diferencias según edades no son significativas para los puntajes totales ( $p > 0.05$ ).



**Tabla 12: Análisis para las sub-escalas de satisfacción laboral según especialidad: descriptivas y prueba de hipótesis “F” del ANOVA**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“F”	P
Factores intrínsecos	Medicina	32.72	7.61	23.27	0.91 ns	0.379	5.405 ***	0.000
	Odontología	37.69	7.82	20.76	1.08 ns	0.191		
	Obstetricia	32.12	6.02	18.73	0.83 ns	0.504		
	Enfermería	35.90	6.61	18.42	0.62 ns	0.838		
	Otros	37.19	5.74	15.45	0.54 ns	0.930		
Factores extrínsecos	Medicina	36.90	8.41	22.78	1.05 ns	0.224	6.169 ***	0.000
	Odontología	41.91	7.51	17.91	0.62 ns	0.835		
	Obstetricia	33.72	7.49	22.20	1.05 ns	0.224		
	Enfermería	37.57	8.33	22.17	0.65 ns	0.797		
	Otros	40.93	7.75	18.94	0.61 ns	0.856		

\*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

En la Tabla 12 se presentan las medidas descriptivas de los componentes de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por especialidad.

Se observa que el grupo de odontología presenta una media mayor en las dos sub-escalas de satisfacción laboral. En todos los grupos, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se halló que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) en todas las especialidades, lo cual justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre ellas. Al respecto, los resultados obtenidos con la “F” de Análisis de Varianza indican que la diferencia según especialidad es altamente significativa para las dos sub-escalas de satisfacción laboral ( $p < 0.001$ ).

**Tabla 13: Prueba de Scheffé para las sub-escalas de satisfacción laboral según especialidad**

Variable	Grupos	Medicina	Odontología	Obstetricia	Enfermería	Otros
Factores intrínsecos	Medicina		4.97 *	0.61 ns	3.19 ns	4.46 ns
	Odontología			5.57 *	1.79 ns	0.50 ns
	Obstetricia				3.78 ns	5.07 ns
	Enfermería					1.29 ns
	Otros					
Factores extrínsecos	Medicina		5.00 ns	3.18 ns	0.66 ns	4.02 ns
	Odontología			8.19 *	4.34 ns	0.98 ns
	Obstetricia				3.85 ns	7.21 *
	Enfermería					3.36 ns
	Otros					

n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ )

\* Diferencias significativas ( $p < .05$ )

Debido a que se encontraron las diferencias significativas señaladas en la tabla 12 precedente, se procedió a realizar una prueba post-hoc con la finalidad de identificar entre qué especialidades se presentaban dichas diferencias, para lo cual se empleó la prueba de Scheffé, cuyo resultado se muestra en la Tabla 13. Se observa que, en factores intrínsecos, el grupo de medicina se diferencia del grupo de odontología ( $p < 0.05$ ), siendo este último el de mayor promedio; asimismo, el grupo de odontología se diferencia del grupo de obstetricia ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio. Por otro lado, en factores extrínsecos, se observa que el grupo de odontología se diferencia del grupo de obstetricia ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio; asimismo, el grupo de obstetricia se diferencia del grupo integrado por otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo este último el de mayor promedio.

**Tabla 14: Puntaje total de Satisfacción laboral según tipo de especialidad: descriptivas y prueba de hipótesis Kruskal Wallis**

Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“X <sup>2</sup> ”	P
Medicina	69.63	14.95	21.47	1.72 **	0.006		
Odontología	79.59	14.70	18.47	0.79 ns	0.556	22.795 ***	0.000
Obstetricia	65.84	12.54	19.05	1.21 ns	0.105		
Enfermería	73.47	14.27	19.42	0.68 ns	0.747		
Otros	78.11	12.92	16.55	0.65 ns	0.796		

En la Tabla 14 se presentan las medidas descriptivas de los puntajes totales de la variable Satisfacción Laboral, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas según el tipo de especialidad.

Se observa que el grupo de odontología presenta una media mayor en el puntaje total de satisfacción laboral. En todos los grupos, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se encontró que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades muy significativas ( $p < 0.01$ ) en el grupo de medicina, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la Prueba de Kruskal-Wallis “X<sup>2</sup>” indican que la diferencia según la especialidad es altamente significativa para el puntaje total ( $p < 0.001$ ).

**Tabla 15: Pruebade Scheffé para satisfacción laboral total según especialidad**

Grupos	Medicina	Odontología	Obstetricia	Enfermería	Otros
Medicina		9.97 *	3.79 ns	3.84 ns	8.49 ns
Odontología			13.76 *	6.13 ns	1.48 ns
Obstetricia				7.63 ns	12.27 *
Enfermería					4.64 ns
Otros					

Debido a que se encontraron las diferencias significativas señaladas en la tabla 14 precedente, se procedió a realizar una prueba post-hoc con la finalidad de identificar entre qué especialidades se presentaban dichas diferencias, para lo cual se empleó la prueba de Scheffé, cuyo resultado se muestra en la Tabla 15. Se observa que el grupo de medicina se diferencia del grupo de odontología ( $p < 0.05$ ), siendo este último el de mayor promedio; asimismo, el grupo de odontología se diferencia del grupo de obstetricia ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio; finalmente, el grupo de obstetricia se diferencia del grupo integrado por otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo este último grupo el de mayor promedio.

#### 4.1.3 ANÁLISIS DE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

En la tabla 16 se presentan las medidas descriptivas de los tres componentes de la variable Síndrome de Burnout, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por género.

**Tabla 16: Análisis de las sub-escalas del Síndrome de Burnout según sexo: descriptivas y prueba de hipótesis “U” de Mann-Whitney.**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“U”	p
Cansancio emocional	Femenino	14.12	11.76	83.24	1.48 *	0.026	4850.0 ns	0.750
	Masculino	14.64	12.56	85.81	1.57 *	0.015		
Despersonalización	Femenino	6.42	7.32	113.91	2.85 ***	0.000	4810.0 ns	0.672
	Masculino	7.38	8.26	111.93	2.57 ***	0.000		
Realización personal	Femenino	34.75	8.03	23.10	1.36 *	0.048	4692.0 ns	0.482
	Masculino	35.15	10.16	28.91	1.37 *	0.046		
Puntaje total	Femenino	55.46	12.89	23.25	1.54 *	0.017	4481.5 ns	0.225
	Masculino	57.17	11.82	20.67	1.63 *	0.010		

\*

Significativo ( $p < .05$ )

\*\*

Altamente significativo ( $p < .001$ )

\*

Se observa que el grupo de varones presenta una media superior al de las mujeres en todas las sub-escalas del burnout y en el puntaje total. Sus coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es heterogénea en las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización; mientras que esta dispersión es más o menos homogénea en realización personal y en el puntaje total. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se encontró que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades significativas ( $p < 0.05$ ) y altamente significativas ( $p < 0.001$ ) en ambos grupos, en todas las sub-escalas y el puntaje total del burnout, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre varones y mujeres. Al respecto, los resultados obtenidos con la “U” de Mann-

Whitney indican que la diferencia entre ambos grupos no es significativa en ninguna de las tres sub-escalas, ni en el puntaje total ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 17: Análisis para las sub-escalas cansancio emocional y despersonalización del Síndrome de burnout según edad: descriptivas y prueba de hipótesis Kruskal-Wallis**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“X <sup>2</sup> ”	P
Cansancio emocional	21-30 años	12.06	12.02	99.71	0.77 ns	0.598		0
	31-40 años	10.21	9.99	97.89	1.09 ns	0.184		.
	41-50 años	16.19	11.36	70.19	1.26 ns	0.083	6.657 ns	1
	51-60 años	16.13	13.22	81.95	1.62 *	0.010		5
	61-70 años	11.94	13.03	109.13	0.97 ns	0.300		5
Despersonalización	21-30 años	6.18	6.09	98.52	0.70 ns	0.711		0
	31-40 años	3.00	4.47	149.07	1.91 **	0.001		.
	41-50 años	8.06	8.30	103.06	2.24 ***	0.000	8.144 ns	0
	51-60 años	8.11	8.21	101.20	1.93 **	0.001		8
	61-70 años	6.29	8.26	131.23	1.35 ns	0.052		6

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

\* Significativo ( $p < .05$ )

\*\* Muy significativo ( $p < .01$ )

\*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

En la Tabla 17 se presentan las medidas descriptivas de dos componentes o sub-escalas de la variable síndrome de Burnout: cansancio emocional y despersonalización, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por edades.

Se observa que el grupo etáreo de 41 a 50 años presenta una media mayor en la sub-escala de cansancio emocional; mientras que el grupo de 51 a 60 años presenta una media mayor en la sub-escala de despersonalización. En todos los grupos, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es heterogénea. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se halló que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades significativas ( $p < 0.05$ ) en los grupos de 51 a 60 años para la sub-escala de cansancio emocional y en los grupos de 31 a 40, 41 a 50 y 51 a 60 años en la sub-escala de despersonalización, lo cual justifica el empleo de

una prueba no paramétrica para la comparación entre ellas. Al respecto, los resultados obtenidos con la prueba de Kruskal-Wallis indican que las diferencias según la edad no son significativas en ambas sub-escalas del Burnout ( $p > 0.05$ ).

**Tabla 18: Análisis para la sub-escala realización personal y el puntaje total del Síndrome de Burnout según edad: descriptivas y prueba de hipótesis “F” del ANOVA**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“F”	P
Realización personal	21-30 años	38.18	6.68	17.50	0.81 ns	0.530		
	31-40 años	37.03	8.73	23.58	1.02 ns	0.253		
	41-50 años	33.74	8.80	26.07	1.05 ns	0.225	1.699 ns	0.152
	51-60 años	33.80	9.19	27.19	0.93 ns	0.348		
	61-70 años	35.53	9.93	27.94	1.23 ns	0.099		
Puntaje total	21-30 años	56.41	14.30	25.34	0.69 ns	0.720		
	31-40 años	50.23	10.69	21.28	1.02 ns	0.247		
	41-50 años	58.27	11.62	19.94	1.12 ns	0.160	3.361 *	0.011
	51-60 años	58.05	13.00	22.39	1.34 ns	0.055		
	61-70 años	53.76	12.56	23.37	1.09 ns	0.183		

n.s. No significativo ( $p > .05$ )

\* Significativo ( $p < .05$ )

Por su parte, en la tabla 18 se presentan las medidas descriptivas de la sub-escala de realización personal y el puntaje total, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas por edades.

Se observa que el grupo de 21 a 30 años presenta una media mayor en la sub-escala de realización personal; mientras que el grupo de 41 a 50 años presenta el mayor promedio en el puntaje total del burnout. En todos los grupos, los coeficientes de variación son moderados a bajos e indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se encontró que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) en todos los grupos de

edad, lo cual justifica el empleo de una prueba paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la “F” del Análisis de Varianza indican que las diferencias según la edad son significativas sólo para el puntaje total ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 19: Prueba de Scheffé para el puntaje total del síndrome de Burnout según edad**

Grupos	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70
21-30 años		6.18 ns	1.86 ns	1.64 ns	2.65 ns
31-40 años			6.18 ns	8.04 *	7.82 *
41-50 años				0.22 ns	4.51 ns
51-60 años					4.28 ns
61-70 años					

Debido a que se encontraron las diferencias significativas señaladas en la tabla precedente 18, se procedió a realizar una prueba post-hoc con la finalidad de identificar entre qué edades se presentaban dichas diferencias, para lo cual se empleó la prueba de Scheffé, cuyo resultado se muestra en la Tabla 19. Se observa que el grupo de 31 a 40 años se diferencia del grupo de 51 a 60 años ( $p < 0.05$ ) y también del grupo de 61 a 70 años ( $p < 0.05$ ), siendo estos últimos los de mayor promedio.

**Tabla 20: Análisis para las sub-escalas del Síndrome de Burnout según especialidad: descriptivas y prueba de hipótesis Kruskal-Wallis.**

Variable	Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“X <sup>2</sup> ”	P
Cansancio emocional	Medicina	18.14	13.00	71.66	1.58 *	0.014	20.261 ***	0.000
	Odontología	9.72	11.04	113.60	1.29 ns	0.071		
	Obstetricia	17.49	11.71	66.98	1.21 ns	0.106		
	Enfermería	11.77	10.78	91.61	0.92 ns	0.366		
	Otros	7.44	6.08	81.74	0.72 ns	0.684		
Despersonalización	Medicina	9.21	7.89	85.68	1.80 **	0.003	17.742	0.001
	Odontología	4.66	6.87	147.45	1.78 **	0.004	**	

	Obstetricia	8.88	8.11	91.32	1.51 *	0.020		
	Enfermería	5.37	7.65	142.54	1.48 *	0.025		
	Otros	1.22	1.28	104.81	1.42 *	0.036		
	Medicina	33.92	10.47	30.88	1.30 ns	0.068		
Realización personal	Odontología	39.03	9.99	25.60	1.54 *	0.017	16.902 **	0.002
	Obstetricia	31.58	7.38	23.35	0.84 ns	0.479		
	Enfermería	35.10	7.00	19.95	1.19 ns	0.116		
	Otros	37.74	2.96	7.83	0.80 ns	0.540		

n.s. No significativo ( $p < .05$ )

\* Significativo ( $p < .05$ )

\*\* Muy significativo ( $p < .01$ )

\*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

En la Tabla 20 se presentan las medidas descriptivas de los componentes de la variable Síndrome del Burnout, así como, la prueba de distribución normal de los datos (K-S) y la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas **por especialidad**.

Se observa que el grupo de medicina presenta la mayor media en las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización; mientras que el grupo de odontología presenta una media mayor en la sub-escala de realización personal. Asimismo, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea sólo en la sub-escala de realización personal; mientras que las puntuaciones son heterogéneas en las sub-escalas de cansancio emocional y despersonalización. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se encontró que los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades significativas ( $p < 0.05$ ,  $0.01$  y  $0.001$ ) por lo menos en una de las especialidades, en cada sub-escala, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre ellas. Al respecto, los resultados obtenidos con la Prueba de Kruskal-Wallis indican que la diferencia según especialidad es significativa para todas las sub-escalas del Burnout ( $p < 0.01$  y  $0.001$ ).



**Tabla 21: Prueba de Scheffé para las sub-escalas del Síndrome de Burnout según especialidad**

Variable	Grupos	Medicina	Odontología	Obstetricia	Enfermería	Otros
Cansancio emocional	Medicina		8.42 *	0.65 ns	6.37 ns	10.69 *
	Odontología			7.77 ns	2.05 ns	2.27 ns
	Obstetricia				5.72 ns	10.04 *
	Enfermería					4.32 ns
	Otros					
Despersonalización	Medicina		4.55 ns	0.33 ns	3.84 ns	7.99 *
	Odontología			4.23 ns	0.71 ns	3.43 ns
	Obstetricia				3.52 ns	7.66 *
	Enfermería					4.14 ns
	Otros					
Realización personal	Medicina		5.12 ns	2.34 ns	1.18 ns	3.82 ns
	Odontología			7.45 *	3.93 ns	1.29 ns
	Obstetricia				3.52 ns	2.64 ns
	Enfermería					2.64 ns
	Otros					

n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ )

\* Diferencias significativas ( $p < .05$ )

Debido a que se encontraron las diferencias significativas señaladas en la tabla precedente 20, se procedió a realizar una prueba post-hoc con la finalidad de identificar entre qué especialidades se presentaban dichas diferencias, para lo cual se empleó la prueba de Scheffé, cuyo resultado se muestra en la Tabla 21. Se observa que, en cansancio emocional, el grupo de medicina se diferencia del grupo de odontología y del grupo de otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio; asimismo, el grupo de obstetricia se diferencia del grupo de otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio. Por otro

lado, en despersonalización, se observa que el grupo de medicina se diferencia del grupo de otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor promedio; asimismo, el grupo de obstetricia se diferencia del grupo integrado por otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo el de mayor promedio. Finalmente, el grupo de odontología se diferencia del grupo de obstetricia ( $p < 0.05$ ), siendo el primero el de mayor puntaje promedio.

**Tabla 22: Puntaje total del Síndrome de Burnout según tipo de especialidad: descriptivas y prueba de hipótesis Kruskal-Wallis.**

Grupos	Media	D.E	C.V.	K.S.	P	“X <sup>2</sup> ”	p
Medicina	61.26	11.23	18.33	1.34 ns	0.055		
Odontología	53.41	9.28	17.37	1.11 ns	0.171		
Obstetricia	57.95	14.15	24.42	0.92 ns	0.366	9.159 ***	0.000
Enfermería	52.23	12.85	24.61	1.25 ns	0.086		
Otros	47.15	8.45	17.92	0.80 ns	0.544		

Por su parte, en la Tabla 22 se observa que el grupo de medicina presenta un promedio mayor en el **puntaje total del Burnout**. En todos los grupos de especialidades, los coeficientes de variación indican que la dispersión de sus puntuaciones es homogénea. Por otro lado, al analizar la distribución de puntajes, se encontró que, los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) obtuvieron probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) en todos los grupos, lo cual justifica el empleo de una prueba no paramétrica para la comparación entre ellos. Al respecto, los resultados obtenidos con la Prueba de Kruskal Wallis indican que las diferencias según la especialidad son altamente significativas para el puntaje total ( $p < 0.001$ ).

**Tabla 23: Prueba de Scheffè para el puntaje total del Síndrome de Burnout según especialidad**

Variable	Grupos	Medicina	Odontología	Obstetricia	Enfermería	Otros
Puntaje total	Medicina		7.86 *	3.31 ns	9.03 *	14.12 *
	Odontología			4.55 ns	1.17 ns	6.26 ns
	Obstetricia				5.72 ns	10.81 *
	Enfermería					5.09 ns
	Otros					

n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ )  
 \* Diferencias significativas ( $p < .05$ )

Debido a que se encontraron las diferencias significativas señaladas en la tabla precedente 22, se procedió a realizar una prueba post-hoc con la finalidad de identificar entre qué especialidades se presentaban dichas diferencias, para lo cual se empleó la prueba de Scheffé, cuyo resultado se muestra en la Tabla 23. Se observa que el grupo de medicina se diferencia del grupo de odontología, del de enfermería y del de otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < 0.05$ ), siendo medicina el de mayor promedio; asimismo, el grupo de obstetricia se diferencia del grupo integrado por otras especialidades: psicología, servicio social, químico farmacéutico, tecnología médica ( $p < .05$ ), siendo obstetricia la de mayor promedio.

#### 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para evaluar las correlaciones específicas entre el Burnout y la Satisfacción laboral, se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados se muestran en la Tabla 24. Todas las sub-escalas componentes y la puntuación total del Burnout, correlacionan de manera altamente significativa ( $p < .001$ ) con todas las sub-escalas componentes y el puntaje total de satisfacción laboral; además, estas correlaciones son moderadas a fuertes.

**Tabla 24: Correlaciones entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en profesionales de la salud.**

Burnout	Factores intrínsecos		Factores extrínsecos		Puntaje total	
	“r”	P	“r”	P	“r”	P
Cansancio emocional	-0.704 ***	0.000	-0.694 ***	0.000	-0.740 ***	0.000
Despersonalización	-0.629 ***	0.000	-0.660 ***	0.000	-0.683 ***	0.000
Realización personal	0.682 ***	0.000	0.652 ***	0.000	0.705 ***	0.000
Puntaje total	-0.589 ***	0.000	-0.614 ***	0.000	-0.638 ***	0.000

\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

Para evaluar las correlaciones específicas entre el Burnout y la Satisfacción laboral, se procedió a calcular el coeficiente de correlación de Spearman, cuyos resultados se muestran en la Tabla 24. Todas las sub-escalas componentes y la puntuación total del Burnout, correlacionan de manera altamente significativa ( $p < .001$ ) con todas las sub-escalas componentes y el puntaje total de satisfacción laboral; además, estas correlaciones son moderadas a fuertes.

Asimismo, las correlaciones son inversas con las sub-escalas de cansancio emocional, despersonalización y el puntaje total del Burnout; es decir, a mayor cansancio emocional, despersonalización y Burnout, existirá menor satisfacción laboral (“r” de Spearman= -0.638). En cuanto a los factores intrínsecos, extrínsecos y la satisfacción laboral en general. Por otro lado, las correlaciones con la sub-escala de realización personal son positivas (“r” de Spearman= 0.705); es decir, a mayor realización personal existirá mayor satisfacción laboral en cuanto a los factores intrínsecos, extrínsecos y la satisfacción laboral en general, tal como era de esperarse.

**Tabla 25: Correlación múltiple entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral**

Variables	“R”	P
Burnout y satisfacción laboral	0.760 ***	0.000

\*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

Finalmente, la Tabla 25 que responde a la hipótesis, presenta los resultados del análisis de correlación múltiple entre las variables de estudio. Se observa que la correlación obtenida es fuerte “R” es igual a 0.760 y altamente significativa ( $p < .001$ ), lo cual verifica los resultados obtenidos en el análisis bivariado, demostrando así la asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en todos sus componentes.

#### 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del estudio permiten comprobar el objetivo principal y la hipótesis principal, así como, los objetivos e hipótesis específicas al hallarse una correlación múltiple altamente significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral quedando demostrado para este grupo de profesionales, que a un mayor nivel de burnout habrá un bajo nivel de satisfacción laboral, es decir esta correlación es inversa específicamente cuando los componentes cansancio emocional y despersonalización son altos, tal como lo han hallado también Capa (2014), Delgado (2013), Lorena (2009) al estudiar el burnout y Rolando (2010), Palma (2009) al estudiar los niveles de satisfacción laboral en diferentes grupos poblacionales.

En comparación con investigaciones anteriores se encuentra una similitud con el trabajo realizado por Delgado (2013), los datos de Capa (2014) que también halló diferencias por sexo y con las diferencias significativas a favor de los hombres con más cansancio emocional y despersonalización  $p < .05$ , encontrado por

Lorena (2009). Las diferencias por edad hallados en este estudio, en el cual los mayores puntajes se hallaron en los grupos de 41 años en adelante discrepan de los datos de Lorena (2009) quien halló que los educadores entre los 25 a 35 años tenían un mayor burnout. También los datos concuerdan con el reporte de Ponce, Bulnes y Aliaga (2011) quienes señalan la existencia de diferencias significativas en los componentes del burnout según áreas de especialidad; en nuestro caso los médicos y las obstetras tuvieron los más altos niveles del burnout mientras que los odontólogos alcanzaron mayores niveles positivos de realización personal.

Por otro lado, la muestra comprendida entre 51 a 60 años presenta un mayor promedio en el componente de despersonalización con un 8.11, lo cual concuerda con el estudio realizado por Delgado (2013), quien en un estudio para hallar indicadores de Burnout en docentes de educación secundaria encontró que el síntoma inicial de este síndrome era el desarrollo de actitudes de despersonalización y luego una baja realización personal en el trabajo. Sin embargo, en este estudio a nivel de realización personal el grupo de 21 a 30 años tiene más altos puntajes, es decir, los más jóvenes se sienten más realizados.

También merece destacar que según el tipo de atención y su nivel de complejidad la presencia del Burnout se hace más notoria en este caso los que son profesionales Médicos Cirujanos y los de otras profesiones de salud. Es de notar que en estos niveles de atención se recargan las actividades asistenciales.

Al contrastar los datos de este estudio en profesionales de la salud con el grupo de educadores universitarios trabajados por Lorena (2009), encontramos leves diferencias, por ejemplo 53.31 de promedio en contraste con el 57.78 en educadores de estudio de Lorena, sin embargo, hay más cansancio emocional, pero despersonalización en los profesionales de la salud. Los educadores aparentemente tienen mayor realización personal.

Por otro lado, al analizar y comparar los datos de la satisfacción laboral según la variable de control rango de edad, se destaca que las personas más jóvenes

presentan un mayor nivel de satisfacción laboral con un 77.53 a pesar de las dificultades que se puede presentar en esas edades. Estos datos son totalmente opuestos con los resultados hallados por Clark, Oswald, &Warr (2006) que han realizado investigaciones destinadas a establecer la relación entre la edad y las distintas formas de satisfacción laboral; concluyendo que los empleados más viejos tienden a reportar más satisfacción que los jóvenes y esta relación es más fuerte que la asociada al género, la educación, la raza o ingresos. Es decir, la edad está fuertemente relacionada con las diferentes formas de satisfacción laboral. Palma (2009) también halló que una actitud positiva en temprana edad laboral se asocia a una mejor satisfacción laboral.

Asimismo, conviene destacar que según la especialidad los odontólogos tuvieron una mejor satisfacción laboral y también los profesionales de servicio social a comparación con otras especialidades. Por su parte, en cuanto a tipo/nivel de institución que ofrece atención médica el promedio más alto de satisfacción laboral es para el nivel del Centro Materno Infantil. Estos datos guardan cierta relación con los obtenidos por Ponce, Bulnes y Aliaga (2011) y Llaja (2006) al estudiar el burnout y diferentes tipos de variables como satisfacción laboral y tipo de práctica profesional.

Finalmente, al comparar los datos de este estudio de profesionales de educación con los datos obtenidos por Rolando (2010) en personal y oficiales de la PNP encontramos que la satisfacción laboral es más alta en los profesionales de la salud 72.22 de promedio hallado en este estudio contra 63.41 del estudio de Rolando. Hay también una mayor presencia de factores intrínsecos y factores extrínsecos en estos profesionales de educación que el obtenido por los policías. Asimismo, conviene destacar que la actitud frente al manejo del estrés con la satisfacción laboral es significativamente moderada cuando  $p < .01$  aproximándose a los datos del presente estudio donde las correlaciones específicas son también altas, en cuanto a las pruebas de hipótesis se hace evidente en este estudio que hay un alto grado de relación de las 3 dimensiones de Burnout con la satisfacción laboral tanto como en la dimensión extrínseca como la intrínseca.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 CONCLUSIONES

En relación con los objetivos e hipótesis formuladas se plantean las siguientes conclusiones:

- 1) Se ha comprobado una correlación múltiple altamente significativa entre todas las sub-escalas componentes y la puntuación total del Burnout ( $p < .001$ ) con todas las sub-escalas componentes y el puntaje total de satisfacción laboral; además, estas correlaciones son moderadas a fuertes  $r = 0.760$ . En cuanto a las correlaciones específicas estas son altamente significativas e inversas entre cansancio emocional, despersonalización y el puntaje total del Burnout con la Satisfacción Laboral, es decir, a mayor presencia del Burnout menor Satisfacción Laboral, por otro lado, a mayor Realización personal existiría una mayor Satisfacción Laboral, lo cual es lo esperado.
- 2) Con respecto al objetivo 1 e hipótesis específica 1 la variable Síndrome de Burnout en el componente Despersonalización se presenta en este grupo con un nivel promedio igual a 56.31%, muy cercanos a los puntajes encontrados en otras poblaciones de profesionales de la salud, de educadores y de personal policial.
- 3) Con respecto al objetivo 2 e hipótesis específica 2 la variable Síndrome de Burnout en el componente de Cansancio emocional se presenta en este grupo con un nivel promedio igual a 72.22% y en cada uno de sus factores: intrínseco y extrínseco, puntajes ligeramente mayores que las de otras poblaciones de personal policial. Destaca también la presencia de mayores factores motivacionales intrínsecos que extrínsecos.
- 4) Con respecto al objetivo 3 e hipótesis 3 se hallaron diferencias significativas en el Síndrome de Burnout en el componente Realización Personal según sexo y grupos de edades, en su puntaje total y en sus componentes; hubo diferencias significativas  $p < .05$  en el puntaje total siendo a favor de los grupos de 41 a 50 años y de 51 a 60 años; en cuanto al tipo de



establecimiento hay diferencias significativas cuando  $p < 0.001$  y  $p < 0.01$ , en realización personal la diferencia es a favor del grupo docentes que se siente mejor realizado y en el puntaje total la diferencia es a favor de los que laboran en la Universidad  $p < 0.01$ .

## 5.2 RECOMENDACIONES

Del presente estudio se establecen las siguientes recomendaciones:

a) Es pertinente que las políticas de las Instituciones Educativas incluyan como parte de los programas de capacitación y educación continua de su personal, que se desarrollen programas de manejo y afrontamiento del estrés que permitan amortiguar los efectos del Burnout, así como supervisar el régimen de horas para no saturar al docente especialmente en asignaturas con carga académica en cuanto a mayor creditaje.

b) Es también pertinente que las políticas laborales tengan en cuenta diversas estrategias para mantener adecuados niveles de satisfacción laboral, especialmente los relacionados con la motivación extrínseca, el nivel de las remuneraciones y las oportunidades de promoción o ascensos.

c) Desarrollar periódicamente talleres específicos en las diferentes sedes de la Universidad Privada San Juan Bautista para mejorar los niveles encontrados del Síndrome de Burnout para tener un impacto social y práctico con ayuda de Programas de Prevención y Promoción, lo cual mejorará la calidad de vida y calidad de su actividad profesional de los diferentes profesionales que dedican su vida a la docencia.

d) Establecer una política de motivación extrínseca a través del reconocimiento por las actividades o metas logradas, en la forma de diplomas, menciones honrosas o bonificaciones de algún tipo, las cuales estimulen y eleven los niveles de satisfacción laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Anderson, R. (1973). Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10, 38 – 44.
2. Arciniega, L. y González, L. (2000). Desarrollo y validación de la Escala de Valores hacia el Trabajo EVAT 30. *Revista de Psicología Social*. 15 (3), 281-296.
3. Bulnes, M. (2004). Percepción del clima social laboral y de la eficiencia personal en profesionales de la Salud del Sector Público de la ciudad de Lima. *Revista de Investigación en Psicología* 7 (2). 86- 96.
4. Capa, W. (2004). Estrés Laboral Asistencial en los Profesionales de la Salud. Tesis de Maestría en Psicología de la Salud. Lima: UNFV.
5. Chernis. 1980. *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. Beverly Hills, CA: Sage Books.
6. Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age?. *Journal of occupational and organizational psychology*, (69, 57-81)
7. Davis, K. y Newstrom, J. (1999) *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Mexico. Editorial Mc Graw Hill.
8. De Vega, M. (1984). *Introducción a la psicología cognitiva*. Madrid. Alianza Editorial.
9. Delgado, A. (2003). El Síndrome del Burnout en Profesores de Educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6 (2): 26- 47.
10. Edelwich, J., y Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Desillusionment in the Helping Professions*, en Human Science Press, New York.
11. Espinoza, M. (2001). *Organizaciones Inteligentes y Psicología*. Tesis para Optar la Licenciatura en Psicología. Lima. UNFV
12. Fernández, M. (2002). *Realidad Psicosocial del Maestro de Primaria*. Lima: Universidad de Lima.
13. Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1),

14. Garcés de los Fayos, E. (2000). Tesis sobre el Burnout. Recuperado 12 de agosto del 2010, de <http://www.abacolombia.org/areas/organizaciones/burnout.htm>
15. Gil Monte, P.; Peiró, J.M. y Valcárcel, M.P. (1995). El síndrome de burnout entre profesionales de enfermería: una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral. En L. González, A. de la Torre y J. de Elena (Comp.). Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías. Salamanca, Eudema. 211-224.
16. Gil-Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory – General Survey. Salud pública de México, 44(1): 33-40.
17. Golembiewski, R. T.; Munzenrider, R. F., y Carter, D. (1983): Progressive Phases of Burn-out and their Worksite Covariants, en Journal of Applied Behavioral Science, 19, 464-481.
18. Golembiewski, R. T.; Munzenrider, R. F., y Stevenson, J. G. (1986): Stress in Organizations. New York, Praeger.
19. Gómez, J. (1991). Los profesionales en la Medicina Intensiva: Aspectos personales, sociales y profesionales del trabajo médico en la UCI. En: Abizanda Campos R. (Ed.) La UCI como centro de responsabilidad, planificación y control, (pp: 191-203.) Madrid: Idepsa.
20. González de Rivera, J. L., y cols. (1980): Manual de Psiquiatría. Madrid, Karpos.
21. Graw, J; Chacon, R. (1988). Burnout: Una Amenaza a los Equipos de Salud. La Habana. INOR.
22. Grieffeth, R, Hom,P. y Gaertner,S. (2000) A meta-analysis of antecedents and correlates of employee Turnover: update, moderator test, and research implications for the next millennium. Journal of Management , 26,(3), 479-490.
23. Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York . Ed. Harper.

24. Hunt, H. (1977). CS/D Overview and Future research Directions. En Hunt (eds.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, (pp. 455-488). Cambridge: Marketing Science Institute.
25. Hunt, H. (1982). A 10 based on expectations but normatively a 3.6371. En: Day, R. y Hunt, H. (eds.) *Proceedings of the 7<sup>th</sup> Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour* (pp. 130 – 131). Knoxville: University of Tennessee.
26. Hunt, S. (1997). Relationship Marketing in the Era of Network Competition Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38.
27. Jackson, S. & Maslach, C. (1982). After-effects of job-related stress: families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3; 63-77.
28. Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In: W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 115–129). Washington, DC: Taylor & Francis
29. Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
30. Llaja, V. (2006). Rasgos de Personalidad y el Síndrome de Burnout en el Profesional de Cuidados Intensivos en un hospital de EsSalud de Lima. Tesis Doctoral en Psicología. Lima: U.P.S.M.P.
31. Loitegui, J. (1990). *Problemas Sociales de una Civilización Industrial*. Buenos Aires. Ed. Nueva Visión.
32. Mano, H. y Oliver, R. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling and satisfaction. *Journal of consumer Research*, 20, 451 – 466.
33. Márquez, M. (2001). Satisfacción Laboral. En <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm> . recuperado enero 2, 2006.
34. Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2):99-113.

35. Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A Social Psychological analysis. En G. Sanders y J. Suls (Eds.) Social Psychology of health and illness, (pp. 56- 68), Hillsdale NJ: Erlbaum.
36. Maslach, C. & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
37. Maslach, C. & Jackson, S. (1997). MBI Inventario "Burnout" de Maslach: Manual. Madrid: TEA Ediciones.
38. Maslach, C. y Jackson, S. E. (1986). Maslach Burnout Inventory (2ª ed, 1981 1ª ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press. Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M.
39. Melamed, S., Ben-Avi, I., Luz, J. y Green, M.S. (1995). Objective and subjective work monotony: Effects on job satisfaction, psychological distress, and absenteeism in blue-collar workers. *Journal of Applied Psychology*. 80, 29-42.
40. Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 7 (3), 155- 172.
41. Noon, Andrew L. (2007) Job applicants' testing and organizational perceptions: The effects of test information and attitude strength. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*. Vol 67(11-B), 2007, pp. 6763.
42. Oh, H. y Parks, S. (1997). Customer satisfaction and quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20, 35-64.
43. Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
44. Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings. *Journal of Retailing*. 57, 25-48.
45. Oliver, R. (1993). Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*. 20, 418-430.

46. Oliver, R. (1994). Factors influencing beginning teacher's uptake of computers. *Journal of technology and Teacher education* 2 (1) 71-89.
47. Oliver, R. y Swan, J. (1989a). Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach. *Journal of Marketing*. 53, 21-35.
48. Oliver, R. y Swan, J. (1989b). Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16, 372-383.
49. Palma, S. (2002) La motivación y el Clima Laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias. Tesis, Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú
50. Palma, S.(1999). Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, URP; IX, 1 , 27-34.
51. Parasuraman, A; Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*. 58, 111-124.
52. Pines, A., y Aaronson, E. (1988): *Burnout: Causes and Cures*. New York, The Free Press. 1981
53. Pines, A.; Aaronson, E., y Kafry, D. (1981): *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York, the Free Press.
54. Rust, R. y Oliver, R. (1994). Service quality insights and managerial implications from the frontier. En: Rust, R y Oliver, R. (eds.) *Service quality new directions in theory and practice*. Beverly Hills: Sage.
55. Salom de Bustamante, C. y Danello, S. (1994) Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 13 (1), 35-48.
56. Selye, H. (1936): *A Syndrome Produced by Diverse Nocivous Agents*. *Nature*. 138, 22-49.

57. Triplett, R.; Mullings, J. L. & Scarborough, K. E. (1996). Work-stress and coping among correctional officers: implications from organizational literature. *Journal of Criminal Justice*, 24; (4) 291-308.
58. Westbrook, R. (1980) A rating scale for measuring product/service satisfaction. *Journal of Marketing*, 44, 68-72.
59. Westbrook, R. (1987) Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24, 258-270.
60. Zalewska, A. (2006) Job attitude according to reactivity and job stimulating value. *Journal Przegląd Psychologiczny*. Vol 49(3) 2006, 289-304.

# **ANEXOS**



## ANEXO 1

### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado, marque con una X la respuesta que corresponda a su opinión.

A	B	C	D	E
Completamente en desacuerdo/Nunca	En desacuerdo/Casi nunca	Indiferente/A veces	De acuerdo/Casi siempre	Completamente de acuerdo/Siempre

**Especialidad:** ..... **Sexo:** ..... **Edad:** .....

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>CANSANCIO EMOCIONAL</b>						
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos					
5	Creo que trato a algunos alumnos como si fueran objetos.					
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.					
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos.					
8	Me siento "quemado" por el trabajo.					
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.					
<b>DESPERSONALIZACION</b>						
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Me caracterizo por formar adecuadamente mis equipos de trabajo.					
<b>REALIZACION PERSONAL</b>						
15	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
16	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo que atender.					
17	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés.					
18	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis alumnos.					
19	Me encuentro animado después de trabajar junto con los alumnos.					
20	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.					
21	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.					
22	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.					

**ANEXO 2**  
**ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL**  
**Warr, Cook y Wall**

A continuación encontrarás una serie de afirmaciones relacionadas con su satisfacción con el trabajo. Lea cada afirmación y marque una (x) a la alternativa de respuesta que mejor lo describa. Todas las respuestas son válidas, por favor responda a todas las afirmaciones. Gracias.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	MODERADAMENTE INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	MODERADAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

**Especialidad:** .....      **Sexo:** .....      **Edad:** .....

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
	<b>FACTORES INTRINSECOS O INTERNOS</b>							
1	Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
2	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
3	Responsabilidad que se te ha asignado							
4	La posibilidad de utilizar tus capacidades							
5	Tus posibilidades de promocionar							
6	La atención que se presta a las sugerencias que haces							
7	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
	<b>FACTORES EXTRINSECOS O EXTERNOS</b>							
8	Condiciones físicas del trabajo							

9	Tus compañeros de trabajo							
10	Tu superior inmediato							
11	Tu salario							
12	Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa							
13	El modo en que tu empresa o institución está gestionada							
14	Tu horario de trabajo							
15	Tu estabilidad en el empleo							

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**  
**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA, 2015**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>
<p><b>Problema general</b>            ¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, mayo a julio 2015?</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Determinar el grado de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, mayo a julio 2015.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b>            H1: Existe un grado de relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en profesionales docentes de la Universidad San Juan Bautista, 2015.</p>	<p><b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cansancio emocional (9 ítems)</li> <li>- Despersonalización (5 ítems)</li> <li>- Realización personal (8 ítems)</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación de la despersonalización con la satisfacción laboral?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación del cansancio emocional con la satisfacción laboral?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la realización personal con la satisfacción laboral?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Determinar el grado de relación de la despersonalización del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, mayo a julio 2015.</p> <p>b) Determinar el grado de relación del cansancio emocional del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, mayo a julio 2015.</p> <p>c) Determinar el grado de relación de la realización personal del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, mayo a julio 2015.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre el componente despersonalización del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral</p> <p>H2: Existe relación significativa entre el componente cansancio emocional del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral</p> <p>H3: Existe relación significativa entre el componente realización personal del Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intrínseca (7 ítems)</li> <li>- Extrínseca (8 ítems)</li> </ul>

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> correlacional y descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Es no experimental; porque no se manipularán las variables.</p> <p>Según el periodo y la secuencia de estudio es de corte transversal porque las variables estudiarán en un solo momento simultáneamente.</p> <p><b>Método de estudio</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población</b></p> <div data-bbox="571 411 1001 507" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">425 docente de la Universidad Privada San Juan Bautista</div> <p>Fuente: (Oficina de Recursos Humanos)</p> <p><b>Muestra</b></p> <div data-bbox="571 699 1001 794" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;">204 docente de la Universidad Privada San Juan Bautista</div> <p>(Aplicación de Formula)</p>	<p>Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación son las siguientes:</p> <p><b>Técnica:</b> Aplicación de Instrumento</p> <p><b>Instrumento:</b> Encuestas</p>	<p>El método de la presente tesis de investigación es :</p> <p><b>Codificación</b> Hay que codificar a los instrumentos para salvaguardar la integridad de los datos.</p> <p><b>Calificación</b> Se coloca una numeración a cada uno de los ítems.</p> <p><b>Tabulación</b> Los datos se presentan en tablas de frecuencia y en gráficos estadísticos.</p> <p><b>Interpretaciónf</b> Se interpretan los datos de las tablas y gráficos de la tabulación. No hace falta explicar el uso de los estadígrafos que aplicarán ni tampoco señalar si la estadística es descriptiva.</p>